



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DI PEKANBARU

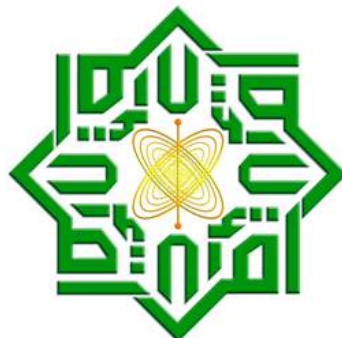
TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

HANA KURNIATY

11753200395



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DI PEKANBARU

TUGAS AKHIR

Oleh:

HANA KURNIATY

11753200395

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 16 Juli 2021

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Medyantiwi Rahmawita M, S.T., M.Kom.

NIK. 130517051

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DI PEKANBARU

TUGAS AKHIR

Oleh:

HANA KURNIATY


11753200395

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 07 Juli 2021

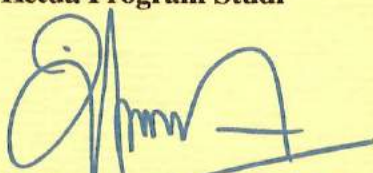
Pekanbaru, 07 Juli 2021

Mengesahkan,

Dekan


Dr. Hartono, M.Pd.
NIP. 196403011992031003

Ketua Program Studi


Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

DEWAN PENGUJI:

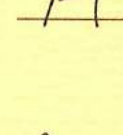

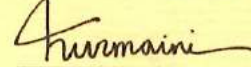

Ketua : Arif Marsal, Lc., M.A.

Sekretaris : Medyantiwi Rahmawita M, S.T., M.Kom.

Anggota 1 : Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes.

Anggota 2 : Dr. Muhammad Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.

Digitally signed
by Arif Marsal
Tanggal:
2021.07.18
09:27:19 WIB



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diac dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 07 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

HANA KURNIATY

NIM. 11753200395

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahilahirabil ‘alamin, Segala puji bagimu Allah yang telah memberikan kenikmatan, rezeky, kesehatan, iman, serta kekuatan dalam diri ini sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini, Tugas Akhir ini ku persembahkan kepada: Orang yang selalu mengajari ku tentang arti kekuatan, keikhlasan, dan pantang menyerah dalam menjalani dan menghadapi segala dugaan yang terjadi dalam hidup ini, dia adalah mamak ku, seseorang yang sangat sederhana namun mampu menjadi segalanya untuk anak-anaknya. Mak, jika bukan karna perjuangan dan pengorbanan mu maka aku tak akan pernah sampai pada titik ini, semoga Allah selalu memberikan kesehatan serta kebahagiaan pada hati dan juga hidup mu. Untuk mu sosok lelaki yang sampai saat ini masih ku anggap seperti anak kecil yang menemani ku bermain meski kini usia mu telah beranjak remaja, dia adalah adik lelaki ku yang begitu ku sayangi, terima kasih telah membantu kakak mu dalam proses mengantarkan barang dagangan online shop agar kakak mu tidak begitu menyusahkan dan bisa membantu meringankan tugas mamak, terimakasih untuk pengertian dan perjuangan mu dalam mengantarkan kakak sampai pada titik ini. Semoga Allah mempermudah dan melancarkan segala urusan mereka, serta melindungi orang-orang yang menyayangi ku dan yang ku sayangi di mana pun mereka berada. Aamiin Ya Robbal ‘Alamiin.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh. Alhamdulillah, penulis ucapkan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *E-Servqual* di Pekanbaru. Sholawat beserta salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, Allahumma shaliala sayyidina muhammad waala ali sayyidina muhammad. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan kelulusan dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dan juga sebagai dokumentasi penelitian Tugas Akhir. Tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini. Terima kasih tersebut penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H.Khairunnas Rajab, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc, sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Medyantiwi Rahmawita Munzir, ST., M.Kom., sebagai dosen pembimbing tugas akhir yang telah meluangkan banyak waktu, memberikan bimbingan, arahan, serta memberikan banyak kritik dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terimakasih banyak ibu, semoga Allah S.W.T senantiasa melindungi serta memberikan kebahagiaan kepada ibu.
5. Ibu Nurmaini Dalimunthe, S.Kom., M.Kes., selaku Penguji I yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan, kritik dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Dr. Muhammad Luthfi, B.IT., M.Kom., selaku Penguji II yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan, kritik dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Bapak M. Afdal, S.T., M.Kom., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, serta kritik dan saran dalam menyelesaikan perkuliahan.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Kepada Ibunda Yusmaini, yang penulis sayangi, yang selalu memberikan doa, motivasi, bimbingan tiada hentinya, serta telah memberikan dukungan moril dan material selama ini. Terimakasih atas segala kesabaran yang telah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala yang telah diberikan di surga kelak.

Untuk sahabat-sahabat seperjuangan SIF 17 serta teman-teman yang lainnya khusus kelas SIF D'17 Anggun Barokhah, Fellya Rahma Oktiva, Misratul Iffa, Mirdatul Husnah, Putri Khairani, Rizkillah Ridha, Siti Laelatul Sa'adah (Alm), dan Sri Mulyani yang cukup banyak membantu secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk teman-teman program Studi Sistem Informasi Angkatan 2017, semangat kalian luar biasa, yang menjadi motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya maupun pembaca pada umumnya. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun diharapkan dapat memperbaiki laporan ini menjadi lebih baik. Silakan kirim kritik melalui e-mail 11753200395@students.uin-suska.ac.id. Semoga dengan kritikan tersebut, dapat membangun laporan yang lebih inovatif dan bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Pekanbaru, 16 Juli 2021

Penulis,

HANA KURNIATY

NIM. 11753200395

UIN SUSKA RIAU



ANALISIS KUALITAS LAYANAN *E-COMMERCE* SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL* DI PEKANBARU

HANA KURNIATY
NIM: 11753200395

Tanggal Sidang: 07 Juli 2021
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

E-Commerce Shopee merupakan sebuah aplikasi yang digunakan dalam jual beli secara *online*, dan memiliki angka unduhan yang tinggi pada *Play Store*. Namun, dalam penerapannya masih terjadi permasalahan seperti penarikan uang pada *shopeePay* yang tidak efisien, pengiriman tidak berada pada tanggal estimasi, *voucher* gratis ongkos kirim yang tidak dapat digunakan, fitur memilih jasa pengiriman yang di hilangkan, dan data pribadi konsumen tidak terjaga. Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *e-commerce* Shopee terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode *e-servqual* yang memiliki tujuh dimesi. Dari hasil penelitian ini terdapat lima dimensi yang berpengaruh, yaitu *efficiency* memiliki nilai *t* hitung sebesar (1,983) yang artinya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, *fulfillment* memiliki nilai *t* hitung sebesar (3,410) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, *privacy* memiliki nilai *t* hitung sebesar (2,799) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, *Compensation* memiliki nilai *t* hitung sebesar (2,746) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan *Contact* memiliki nilai *t* hitung sebesar (-2,047) berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna Shopee di Pekanbaru yang berdasarkan pada hasil uji *t* yang telah dilakukan.

Kata Kunci: *E-Commerce* Shopee, *E-Servqual*, Kepuasan Konsumen, T-Hitung.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ANALYSIS OF E-COMMERCE SHOPEE SERVICE QUALITY USER TO CUSTOMER SATISFACTION USING THE SERVQUAL METHOD IN PEKANBARU

HANA KURNIATY
NIM: 11753200395

Date of Final Exam: Juli 07th 2021
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

E-Commerce Shopee is an application that is used in buying and selling online and has a high number of downloads on the Play Store. However, in its application there are still problems such as inefficient withdrawals from shopeePay, delivery not on the estimated date, free shipping vouchers that cannot be used, the feature of choosing a delivery service is missing, and consumer personal data is not maintained. This study aims to analyze the quality of shop e-commerce services on customer satisfaction using the e-service quality method which has seven dimensions. From the results of this study, there are five dimensions that influence, namely, efficiency has the at-count value of (1,983) which means that it affects consumer satisfaction, Fulfillment has the at-count value of (3,410) affects consumer satisfaction, privacy has the at-count value of (2,799) has an effect on consumer satisfaction, Compensation has the at-count value of (2,746) affects consumer satisfaction, and Contact has the at-count value of (-2,047) a negative effect on consumer satisfaction. While the dimensions of reliability and responsiveness have no effect on consumer satisfaction of Shopee users in Pekanbaru based on the results of the t-test that has been carried out.

Keywords: *Consumer Satisfaction, E-Servqual, Shopee E-Commerce, T-Calculat.*

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
2 LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Pengertian Analisis	8
2.3 Sistem Informasi	8
2.4 Pengertian <i>E-Commerce</i>	8
2.5 Bentuk-bentuk <i>E-Commerce</i>	9
2.6 Pengertian Kualitas	10



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

3 METODOLOGI PENELITIAN

2.7	Kualitas Pelayanan	10
2.8	<i>E-Commerce</i> Shopee	10
2.9	Tampilan Shopee	11
2.10	Fitur-fitur Shopee	13
2.11	<i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i>	14
2.12	Dimensi <i>E-Servqual</i>	15
2.13	<i>Statistical Program for Social Science (SPSS)</i>	15
2.14	Populasi dan Sampel	16
2.15	Instrumen Penelitian	18
2.16	Menentukan Jumlah Sampel	18
2.17	Skala <i>Likert</i>	19
2.18	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	19
2.19	Uji Asumsi Klasik	20
2.20	Analisis Regresi Linear Berganda	21
2.21	Uji T	21
2.22	Uji F	21
2.23	Uji Koefisien Determinasi	22
3	METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1	Tahap Perencanaan	23
3.2	Studi Pustaka	23
3.3	Identifikasi Masalah	23
3.4	Menentukan Tujuan	24
3.5	Menentukan Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	24
3.6	Menentukan Populasi dan Sampel	24
3.7	Jenis Data dan Sumber Data	25
3.8	Metode Pengumpulan Data	25
3.9	Kriteria Responden	27
3.10	Skala Pengukuran	27
3.11	Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.12	Pengolahan Data	28
3.13	Uji Normalitas	28
3.14	Uji Multikolonieritas	28
3.15	Uji Heteredoktisitas	28
3.16	Analisis Linear Berganda	29
3.17	Uji T	29
3.18	Uji F	29



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.19 Uji Koefisien Determinan	29
3.20 Analisis Hasil dan Pembahasan	29
3.21 Dokumentasi	31
4 ANALISIS DAN HASIL	32
4.1 Analisa Pendahuluan <i>E-Commerce</i> Shopee	32
4.2 Analisa Permasalahan Berdasarkan Dimensi <i>E-Servqual</i>	32
4.3 Gambaran Karakteristik Responden	33
4.4 Karakteristik Responden	33
4.5 Uji Instrumen Penelitian	41
4.6 Uji Asumsi Klasik	42
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda	45
4.8 Uji T	46
4.9 Uji F	47
4.10 Uji Koefisien Determinan	47
4.11 Analisa Hasil dan Pembahasan	48
4.12 Rekomendasi	51
5 PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN A SURAT IZIN PENELITIAN	A - 1
LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA	B - 1
LAMPIRAN C KUISIONER PENELITIAN	C - 1
LAMPIRAN D HASIL PENGOLAHAN DATA	D - 1
LAMPIRAN E R-TABEL, T-TABEL, dan F-TABEL	E - 1
LAMPIRAN F HASIL OBSERVASI	F - 1
LAMPIRAN G UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS	G - 1
LAMPIRAN H DOKUMENTASI	H - 1

DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	1.1	Pengunjung Bulanan <i>E-Commerce</i> di Indonesia (Iprice, 2020) . . .	2
	2.1	Halaman Depan	12
	2.2	Tampilan <i>Login</i>	12
	2.3	Tampilan Kategori Produk	12
	2.4	Halaman Bantuan	13
	2.5	Tampilan Notifikasi Shopee	13
	2.6	Tampilan Produk Diskon	13
	3.1	Alur Penelitian	23
	3.2	Kerangka Penelitian	30
	4.1	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
	4.2	Grafik Responden Berdasarkan Usia	35
	4.3	Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
	4.4	Grafik Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku	36
	4.5	Grafik Responden Berdasarkan Transaksi Shopee	37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1.1	Analisa Permasalahan Berdasarkan Dimensi <i>E-Servqual</i>	3
2.1	Dampak Perbandingan Kinerja dan Harapan	10
3.1	Kuesioner Penelitian	26
3.2	Hipotesa Penelitian	30
4.1	Analisis Permasalahan Berdasarkan Dimensi	32
4.2	Hasil Penyebaran Kuisisioner	33
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku	36
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Shopee	37
4.8	Frekuensi Jawaban Responden Variabel X1	37
4.9	Frekuensi Jawaban Responden Variabel X2	38
4.10	Frekuensi Tanggapan Responden Variabel X3	38
4.11	Frekuensi Tanggapan Responden Variabel X4	39
4.12	Frekuensi Tanggapan Responden Variabel X5	39
4.13	Frekuensi Tanggapan Responden Variabel X6	39
4.14	Frekuensi Tanggapan Responden Variabel X7	40
4.15	Frekuensi Tanggapan Responden Variabel Y	40
4.16	Hasil Uji Validitas	41
4.17	Hasil Uji Reliabilitas	42
4.18	Hasil Uji Normalitas	43
4.19	Hasil Uji Multikolonieritas	43
4.20	Hasil Uji Heteredoktisitas	44
4.21	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	45
4.22	Hasil Uji T	46
4.23	Hasil Uji F	47
4.24	Hasil Uji Koefisien Determinan	47
4.25	Rekomendasi	51



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

B2A	: <i>Business To Public Administration</i>
B2B	: <i>Business To Business</i>
B2C	: <i>Business To Customer</i>
C2A	: <i>Customer To Public Administration</i>
C2C	: <i>Customer to Customer</i>
C2B	: <i>Customer To Business</i>
COD	: <i>Cash On Delivery</i>
CS	: <i>Customer Service</i>
<i>E-Commerce</i>	: <i>Electronic Commerce</i>
<i>E-Servqual</i>	: <i>Electronic Service Quality</i>
PSBB	: Pembatasan Sosial Berskala Besar
PSBM	: Pembatasan Sosial Berskala Mikro
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPSS	: <i>Statistical Package for Social Science</i>
S	: Setuju
TS	: Tidak Setuju
SS	: Sangat Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju
VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>

UIN SUSKA RIAU



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan teknologi yang semakin modern, maka gaya hidup masyarakat Indonesia pun menjadi serba instan, masyarakat lebih sering mencari sesuatu yang lebih praktis terutama dalam hal perbelanjaan, kemudahan-kemudahan ini didukung oleh beberapa perusahaan yang menyediakan *e-commerce* belanja *online* di Indonesia, perusahaan berlomba-lomba melakukan berbagai cara untuk menarik minat konsumen agar menggunakan *e-commerce* yang disediakan-nya untuk memenuhi berbagai kebutuhan dengan menawarkan berbagai keunggulan produk, oleh karena itu media informasi menjadi penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan.

Di Indonesia, khususnya kota Pekanbaru belanja *online* sangat umum dilakukan oleh masyarakat untuk membeli barang dengan mudah dan menghemat waktu serta tenaga. Shopee merupakan *e-commerce* yang ada di Indonesia yang menawarkan berbagai produk dengan keunggulan kualitasnya dengan beberapa program menarik yang diberikan kepada pengguna, *e-commerce* Shopee dapat diunduh secara gratis di *App Store* dan *Google Play Store* pada *smartphone*. Berdasarkan sumber data *Iprice* tahun 2019 pada kuartal IV sepanjang tahun 2019 diperoleh data pengunjung Shopee sebesar 72,97 juta/bulan, Tokopedia memiliki pengunjung sebesar 67,90 juta/bulan, dan Bukalapak memiliki data pengunjung sebesar 39,26 juta/bulan, Lazada sebesar 28,38 juta/bulan, Blibli sebesar 26,87 juta/bulan, JD.ID sebesar 13,54, sementara Bhineka dan Orami masing-masing sebesar 5,15 dan 3,71 juta/bulan. Berdasarkan data tersebut pada tahun 2019 *e-commerce* Shopee memiliki 72,9 pengunjung menggeser posisi Tokopedia pada urutan ke-2 yang di-mana pada Kuartal III 2019 Tokopedia menempati posisi pertama. Namun, di tahun 2020 pada bulan maret kasus *Covid-19* masuk ke Indonesia dan membuat berbagai kegiatan berhenti bahkan hampir melumpuhkan kegiatan termasuk dalam hal berbelanja, saat kasus *Covid-19* terjadi semua orang membatasi diri untuk tidak keluar rumah sehingga banyak masyarakat khususnya di kota Pekanbaru yang melakukan belanja melalui *online* untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Berdasarkan data *Iprice* tahun 2020 di dapatkan data peningkatan pengunjung di beberapa *e-commerce* seperti Shopee yang memiliki pengunjung sebesar 129,3 juta/bulan, dan Tokopedia memiliki pengunjung sebesar 114,67 juta/bulan, serta Bukalapak yang memiliki pengunjung sebesar 38,58 juta/bulan, Lazada sebesar 36,26 juta/bulan, dan Blibli sebesar 22,41 juta/bulan, Orami menempati posisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

ke enam dengan kunjungan sebesar 6,19 juta/bulan, sementara Bhineka dan Ralali masing-masing sebesar 4,44 juta/ bulan dan 4,33 juta/bulan. Dari data tersebut terlihat data pengunjung shopee mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang membuktikan masyarakat memiliki minat yang tinggi dalam melakukan belanja *online* pada aplikasi shopee di masa pandemi *Covid-19* meskipun pengiriman barang memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan saat kondisi normal, dikarenakan pada masa pandemi virus *Covid-19* saat ini pemerintah memberlakukan beberapa peraturan seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pembatasan Sosial Berskala Mikro (PSBM) di beberapa kota khususnya di kota Pekanbaru pada beberapa kecamatan guna untuk memutus rantai penyebaran virus *Covid-19*, dapat dilihat pada Gambar 1.1.

Toko Online	Pengunjung Web Bulanan	Ranking Aplikasi	Ranking Playstore	Twitter	Instagram	Facebook	Jumlah Karyawan
1 Shopee	129.320.680	#1	#1	541.700	7.100.000	11.988.393	9.066
2 Tokopedia	114.655.680	#2	#2	710.400	2.800.000	6.372.190	4.521
3 Bukalapak	99.983.120	#3	#3	195.600	1.368.070	2.514.290	2.446
4 Lazada	89.280.920	#4	#4	411.400	2.800.000	30.681.740	4.500
5 eSbi	22.413.120	#5	#5	314.800	1.389.780	6.539.020	2.706
6 Orami	6.186.200	#6	#6	5.980	530	352.140	205
7 Bhineka	4.442.600	#7	#7	68.900	41.910	1.048.380	603
8 Ralali	4.331.400	#8	#8	2.540	402.000	91.950	179

Gambar 1.1. Pengunjung Bulanan *E-Commerce* di Indonesia (Iprice, 2020)

Shopee adalah aplikasi jual beli *online* yang memiliki banyak pengunjung serta program *sale*, *voucher* gratis ongkir, serta memiliki beberapa fitur pembayaran yang memudahkan pelanggan atau konsumen dalam melakukan transaksi dan memiliki tampilan yang *friendly* sehingga memudahkan konsumen. Namun, dengan banyaknya pengunjung serta program yang menyenangkan bagi konsumen juga terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada pengguna Shopee di Pekanbaru berdasarkan pada hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap pengguna Shopee di Pekanbaru dapat dilihat pada Lampiran A dan Lampiran B berupa pelanggan yang merasa kecewa terhadap pelayanan yang telah diberikan seperti penggunaan *voucher* gratis ongkir yang bermasalah, pengiriman tidak berada pada tanggal estimasi, data pribadi pelanggan tidak terjaga, hilangnya fitur pemilihan jasa pengiriman pada aplikasi Shopee, kurangnya komunikasi *seller* terhadap konsumen dalam jumlah stok barang, dan membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dari *Customer Service* (CS).

Berdasarkan hasil wawancara pada lampiran B yang dilakukan pada beberapa konsumen atau pelanggan Shopee di Pekanbaru terdapat beberapa permasalahan

yang akan dijelaskan pada Tabel 1.1:

Tabel 1.1. Analisa Permasalahan Berdasarkan Dimensi *E-Servqual*

No.	Dimensi	Permasalahan
1.	<i>Reliability</i>	<i>Voucher</i> gratis ongkir tidak bisa digunakan, Shopee menghilangkan fitur memilih jasa pengiriman dalam pemesanan, pengiriman tidak berada di dalam tanggal estimasi
2.	<i>Privacy</i>	Data pribadi pelanggan tidak terjaga
3.	<i>Responsiviness</i>	Kurangnya komunikasi <i>seller</i> terhadap konsumen dalam jumlah stok barang. <i>Seller</i> tidak teliti dalam pengiriman jumlah barang yang
4.	<i>Contact</i>	Membutuhkan waktu yang lama untuk <i>Costumer Service</i> (CS) dalam melayani konsumen

Dapat dilihat pada tabel hasil wawancara terhadap pengguna Shopee di kota Pekanbaru bahwa permasalahan tersebut yang sering terjadi atau di alami oleh pengguna Shopee di kota Pekanbaru, dimana ekspektasi pelanggan terhadap realita kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

Kualitas layanan adalah sesuatu yang diberikan oleh instansi atau organisasi guna untuk memberikan atau memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, kualitas layanan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan dan diingat oleh konsumen, oleh karena itu penting memberikan kualitas layanan yang seimbang agar terciptanya keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas layanan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan. Sebuah instansi atau organisasi harus mengetahui objek yang akan diberikan layanan, sehingga bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik agar menghasilkan kepuasan terhadap konsumen (Diana, 2015).

Kepuasan konsumen merupakan hal yang dirasakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Memberikan kualitas, layanan, dan nilai yang baik merupakan cara untuk menciptakan kesetiaan pelanggan. Penelitian ini dilakukan agar dapat mengukur seberapa baik pelayanan yang telah diberikan, serta mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan Shopee selama ini, yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya, sehingga pelanggan senantiasa menggunakan Shopee. Pada penelitian yang akan dilakukan ini bertujuan untuk menganalisa hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan *E-Commerce* Shopee di Pekanbaru (Tjiptono, 2008).

Penelitian tentang analisis kualitas layanan *e-commerce* Shopee pernah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Seperti penelitian oleh Permana dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Djarmiko (2018) tentang analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap kepuasan pelanggan shopee di Bandung yang menggunakan karakteristik transaksi shopee dalam satu bulan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari setiap dimensi *e-servqual* terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Bandung, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dimensi atau variabel *efficiency, fulfillment, reliability, responsiveness, privacy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Bandung, sedangkan variabel *compensation*, dan *contact* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Bandung (Permana dan Djarmiko, 2018).

Berdasarkan latar belakang di atas maka di lakukan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode *E-Servqual* di Pekanbaru” Pendekatan yang digunakan adalah metode *E-Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuman Zeithamal dan Berry yang terdiri dari tujuh elemen yaitu *efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation* dan *contact*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu “Bagaimana Menganalisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen dalam hal *efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation* dan *contact*”

1.3 Batasan Masalah

Beberapa hal yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini adalah:

Metode analisis yang digunakan adalah metode *E-Servqual* dengan tujuh dimensi yaitu *reliability, efficiency, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*.

Menggunakan teknik *Insidental Sampling* untuk menentukan sampel responden pada penelitian ini.

Menggunakan teknik *Slovin* untuk menentukan jumlah responden pada penelitian ini, Responden penelitian ini adalah masyarakat Pekanbaru pengguna *e-commerce* Shopee dengan minimal 3 kali transaksi.

Menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.

Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS v.26

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna Shopee dalam dimensi *reliability*, *efficiency*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation* dan *contact*.

Untuk mengetahui tingkat pengaruh dimensi *reliability*, *efficiency*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation* dan *contact* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen.

Untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil pengukuran 7 dimensi *e-servqual* kepada pihak Shopee

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Dapat mengetahui variabel/dimensi mana yang mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen

Dapat mengetahui tingkat pengaruh dimensi *e-servqual* secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen

Dapat mendukung visi dan misi *e-commerce* Shopee sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan *e-commerce* Shopee berdasarkan hasil pengukuran dimensi yaitu: *reliability*, *efficiency*, *fulfillment*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation* dan *contact*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini menjelaskan alur-alur yang ada pada penelitian agar lebih mudah dalam memahami gambaran penelitian, adapun sistematika penelitian ini terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab 1 tugas akhir ini membahas terminologi umum, seperti: (1) Latar Belakang Masalah; (2) Rumusan Masalah; (3) Definisi Masalah; (4) Tujuan; (5) Manfaat; (6) Sistematika Penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab 2 membahas teori-teori yang mendukung atau terkait dengan penelitian tugas akhir, meliputi: (1) Penelitian Pendahuluan; (2) Pengertian *E-Commerce*; (3) Pengertian Shopee; (4) Pengertian Metode yang digunakan; (5) Teknik Pengumpulan Data.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 membahas langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian, seperti: (1) Tahap Perencanaan; (2) Metode Pengumpulan Data; (3) Metode Analisis Data; (4) Tahap Dokumentasi.

BAB 4. ANALISA DAN HASIL

Bab 4 membahas mengenai: (1) Analisis Pendahuluan; (2) Analisis Perma-



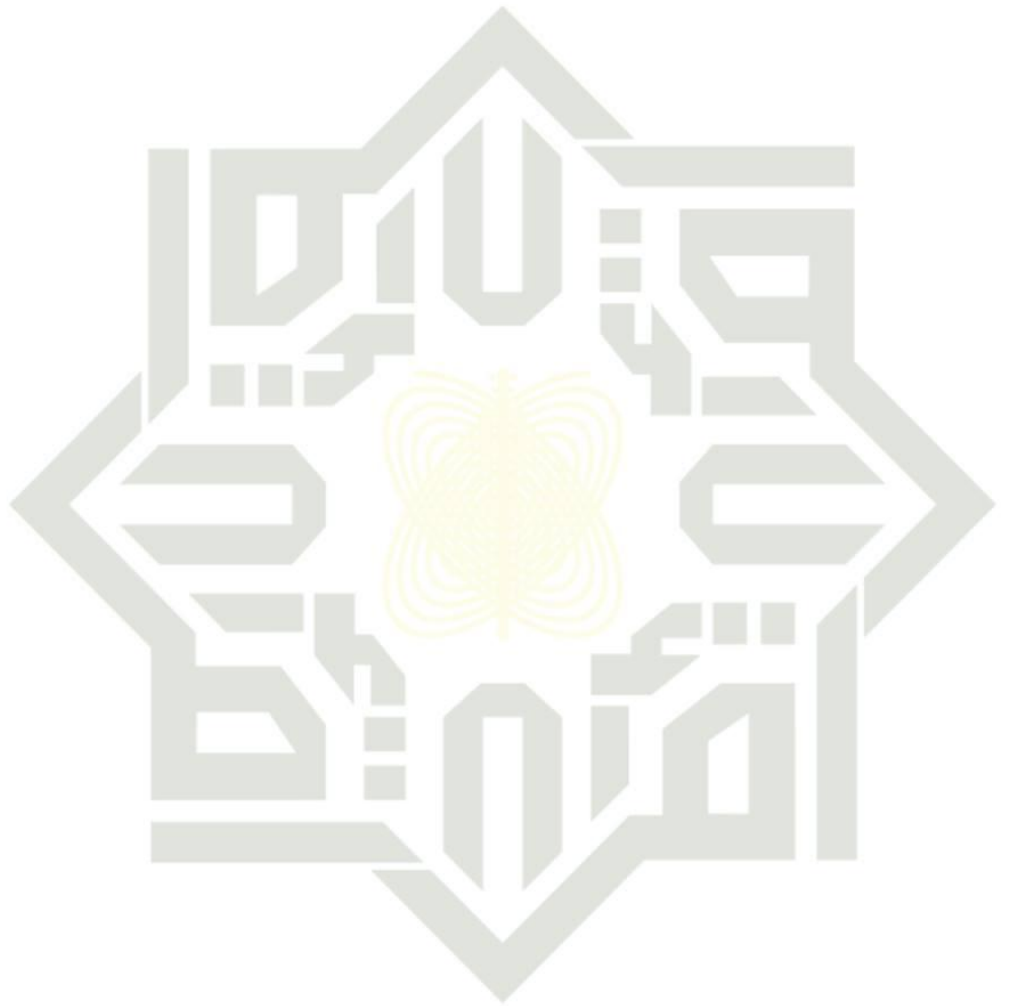
salahan Berdasarkan Dimensi; (3) Karakteristik Responden; (4) Normalitas Data; (5) Uji Asumsi Klasik; (6) Analisis Regresi Linear Berganda.

BAB 5. PENUTUP

Bab 5 berisi tentang: (1) Kesimpulan; (2) Saran dari tugas akhir untuk penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat diperlukan untuk menambah informasi atau pun data, dengan mempelajari dan membaca beberapa penelitian yang telah dilakukan terdahulu yang permasalahannya berkaitan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Beberapa penjelesan tentang penelitian yang telah dilakukan terdahulu yang berkaitan dengan analisis kualitas layanan *e-commerce* menggunakan metode *e-servqual*, yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan oleh Billyarta dan Sudarusman (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik *e-servqual* Terhadap Kepuasan Konsumen pada *marketplace* Shopee di Sleman DIY. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan berjumlah lima variabel, dan dua variabel bebas lainnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Penelitian ini dilakukan oleh Permana dan Djatmiko (2018) dengan judul Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Bandung. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel *efficiency*, *system availability*, *fulfilment*, *privacy*, dan *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *compensation* dan *contact* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Shopee di Bandung.
3. Penelitian ini dilakukan oleh Astuti dan Salisah (2016) dengan judul Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *E-Servqual* (Studi Kasus: Lejel Home Shopping Pekanbaru). Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian didapatkan tingkat kualitas pelayanan sebesar 1.084.
4. Penelitian ini dilakukan oleh Megawati dan Rubayati (2020) dengan judul Analisis Kualitas Layanan *E-Commerce* HNI.ID Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode *E-Servqual*. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui tingkat layanan sebesar 0,79 atau 79%. Sedangkan hasil dari perhitungan CSI dikatakan puas dengan nilai berada pada kriteria 0.66-0.80.
5. Penelitian ini dilakukan oleh (Febriani, 2020) dengan judul Pengaruh kua-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



litas pelayanan *E-Commerce* Shopee terhadap kepuasan konsumen Shopee pada mahasiswa Uin Suska Riau Menggunakan Metode *E-Servqual* . Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Pada penelitian ini variabel yang berpengaruh sebanyak 6 variabel yaitu *eficiency, reliability, privacy, responsiviness, compensation, dan contact*. Sedangkan variabel yang tidak berpengaruh yaitu *fulfillment*.

2.2 Pengertian Analisis

Analisis yaitu suatu proses memecahkan permasalahan menjadi beberapa bagian dari pokok permasalahan sehingga menjadi beberapa bagian berdasarkan pada kamus KBBI. Mempelajari serta mengamati setiap bagian dengan tujuan mengetahui atau paham setiap masalah secara menyeluruh. Analisis sistem adalah orang yang memiliki kemampuan untuk mempelajari dan mengamati permasalahan yang ada dan memberikan solusi sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan (Jogiyanto, 2005).

2.3 Sistem Informasi

Sutau sistem yang berada pada suatu organisasi yang berfungsi sebagai manajemen suatu proses seperti sarana untuk mengelola keamanan, manajemen terhadap suatu kegiatan agar strategi dari organisasi menyiapkan laporan-laporan sesuai dengan yang diperlukan disebut juga sebagai sistem informasi (Sutabri, 2012).

Sekumpulan dari beberapa sub-sub sistem yang terintegrasi merupakan gabungan dari sistem dan informasi, penggabungan tersebut bertujuan untuk mengolah suatu data dan menyelesaikannya dengan menggunakan komputer sehingga mendapatkan manfaat bagi penggunanya (Taufiq, 2013).

2.4 Pengertian E-Commerce

Electronic Commerce (E-Commerce) merupakan media yang menghubungkan antara perusahaan dengan konsumen melalui teknologi, aplikasi, dan di rangkum dalam sebuah bisnis guna untuk melakukan sebuah transaksi elektronik, pertukaran barang, serta melakukan pertukaran informasi melalui internet atau jaringan komputer (Achmad, 2018).

Media atau *platform* merupakan sebutan lain dari *e-commerce* yang terbagi menjadi 6 golongan:(Sri Adiningsih, 2019).

Business to Business (B2B), merupakan aktivitas penjualan yang terjadi antara perusahaan dengan perusahaan yang ditandai dengan pemesanan barang dalam jumlah besar kepada produsen perusahaan yang lainnya.

Business to Customer (B2C), merupakan aktivitas penjualan perusa-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

haan kepada konsumen, yang ditandai dengan perusahaan memiliki stok barang/gudang dan menjual dengan harga grosir kepada konsumen yang membeli ecer.

Customer to Customer (C2C), merupakan aktivitas penjualan antara konsumen kepada konsumen lainnya. Sebagai contoh menjual barang bekas kepada konsumen yang membutuhkan melalui internet.

Customer to Business (C2B), merupakan aktivitas dimana konsumen menjual atau menawarkan jasa kepada sebuah perusahaan dan ini merupakan kebalikan dari model *e-commerce Business to Customer* (B2C) sebagai contoh seorang *designer* menawarkan jasa pembuatan logo kepada perusahaan.

Business to Publick Administration (B2A), merupakan aktivitas yang pelakunya bisnis dengan lembaga pemerintahan, sebagai contoh pembuatan jasa *website online*.

Customer to Publick Administration (C2A), merupakan aktivitas yang hampir sama dengan (C2B) namun transaksi dilakukan secara individu dengan lembaga pemerintahan, jenis ini jarang ditemukan di Indonesia, biasanya berupa jasa.

2.5 Bentuk-bentuk E-Commerce

Di Indonesia *e-commerce* memiliki 3 bagian sesuai dengan pelayanannya, yaitu:

1. Iklan Baris, merupakan *E-commerce* yang masih tergolong sangat sederhana. Penyedia jasa *e-commerce* tidak terlibat langsung dengan transaksi jual beli, biasanya berupa forum untuk beriklan. Contoh: OLX, dan Toko Bagus
- Marketplace*, merupakan jasa *e-commerce* yang digunakan untuk berjualan tetapi pemilik dari *e-commerce* tersebut tidak berjualan dan hanya memberikan layanan transaksi dan tempat untuk melakukan promosi barang jualan, yang berjualan merupakan anggota yang telah mendaftar *Marketplace* merupakan jasa *e-commerce* untuk berjualan, namun bukan pemilik *e-commerce* tersebut yang berjualan melainkan anggota-anggota yang telah mendaftar atau disebut juga dengan *marketplace*.
- Shopping Mall*, merupakan penyedia jasa yang memiliki sistem layanan tidak jauh berbeda dengan *marketplace* namun hanya diperuntukkan untuk anggota yang memiliki produk-produk brand terkenal atau disebut penyedia jasa *shopping mall*.



2.6 Pengertian Kualitas

Menurut Goetsch dan Davis (2010) suatu fungsi yang dapat menekan biaya melalui perbaikan dalam suatu variasi proses menghasilkan produk. Namun, tetap memperhatikan kondisi dinamis produk, jasa, Sumber Daya Manusia (SDM), serta lingkungan dan prosesnya yang dinamis sesuai harapan atau lebih.

2.7 Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) sesuatu yang menjadi ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik tingkat kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen atau pengguna disebut juga sebagai kualitas pelayanan atau jasa. Didasarkan dari definisi lain bahwa melalui pemenuhan suatu kebutuhan dan keinginan konsumen atau pengguna dengan cara yang tepat dalam penyampaian agar tercipta hasil keseimbangan antara harapan dan keinginan konsumen. Faktor yang berpengaruh terhadap kualitas suatu jasa yaitu jasa yang diekspektasikan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Ketika seseorang memiliki perasaan yang muncul setelah membeli suatu produk atau jasa dengan pelayanan yang diberikan lalu melakukan perbandingan antara ekspektasinya dengan realita yang diterima dapat juga disebut suatu kepuasan konsumen.

Menurut Hasan (2013) evaluasi yang diberikan oleh pembeli merupakan bentuk rasa kepuasan dan ketidakpuasannya, pemilihan alternatif yang baik sekurang-kurangnya bersifat sepadan atau melebihi harapan konsumen, ketidakpuasan konsumen bisa muncul karena faktor tidak sesuai antara harapan dan persepsi atau tidak terpenuhi ekspektasinya. Berikut ini adalah dampak perbandingan antara kinerja dan harapan terhadap kepuasan konsumen, dapat dilihat pada Tabel 2.1:

Tabel 2.1. Dampak Perbandingan Kinerja dan Harapan

Apabila	Pelanggan	Dampak
Kinerja > Harapan	Sangat Puas	Rekomendasi positif
Kinerja = Harapan	Puas	Silence
Kinerja < Harapan	Kecewa	Rekomendasi negatif

2.8 E-Commerce Shopee

Shopee merupakan aplikasi yang digunakan untuk jual beli pada *smartphone* dengan mudah dan cepat. Shopee memberikan berbagai penawaran macam produk-produk mulai dari produk fashion bahkan sampai dengan produk untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari semua ada pada aplikasi Shopee. Shopee hadir dengan tujuan untuk memudahkan penggunanya dalam melakukan kegiatan belanja online melalui aplikasi *mobile* pada *smartphone* sehingga pengguna tidak perlu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

membuka situs melalui komputer.

Awal mula Shopee masuk ke pasar Indonesia pada akhir bulan Mei 2015, namun, Shopee baru mulai beroperasi pada akhir Juni 2015 di Indonesia. Aplikasi Shopee merupakan anak perusahaan dari Garena yang ada di Singapura. Di beberapa negara kawasan Asia Tenggara Shopee terkenal di berbagai negara seperti Singapura, Vietnam, Malaysia, Filipina, Thailand, dan Indonesia. Di Indonesia kantor Shopee beralamat di Wisma 77 Tower 2, Jalan Letjen. S. Parman, Palmerah, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini memiliki visi “Menjadi *mobile marketplace* nomor 1 di Indonesia” dan misi “Mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi para penjual di Indonesia (Shopee, 2021).

Di Indonesia perusahaan ini dikenal sebagai perusahaan yang memiliki fasilitas yang baik bagi penggunanya terutama bagi penjual yang difasilitasi media pembayaran yang aman dan logistik yang terintegrasi sehingga memberikan kesan dan pengalaman dalam berbelanja yang dapat dilihat pada jumlah unduhan Shopee yang telah mencapai puluhan juta di *Google Play Store*. Shopee merupakan *e-commerce* yang pada awalnya merupakan golongan *Costumer to Customer* (C2C) di mana proses bisnis hanya terjadi antara konsumen ke konsumen yang lainnya. Namun, seiring berkembangnya aplikasi Shopee kini Shopee menggunakan proses bisnis *Customer to Customer* (C2C) dan *Business to Customer* (B2C) di mana penjualan langsung dari perusahaan atau brand-brand terkenal kepada konsumen, dapat ditandai dengan penjual memiliki stok barang atau gudang dan menjual dengan harga grosir kepada konsumen yang membeli ecer.

Tujuan lain dari bentuk aplikasi yang bersifat *mobile* yakni memudahkan pengguna dalam kegiatan berbelanja serta menarik minat kaum milenial atau kalangan anak muda yang dimana rata-rata menggunakan *smartphone* dalam setiap kegiatan dan kepentingannya sehingga menjadi sasaran atau target *market*.

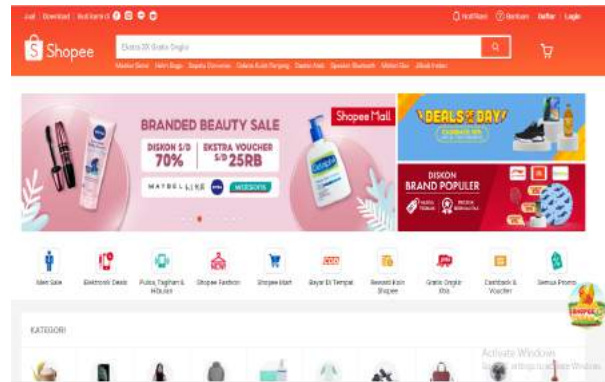
2.9 Tampilan Shopee

Berikut ini merupakan tampilan Shopee:

Pada Gambar 2.1 tersebut dapat dilihat tampilan halaman depan pada saat konsumen membuka *website* atau aplikasi, Di halaman ini terdapat berbagai informasi tentang produk Shopee dan informasi tentang program-program yang ditawarkan.

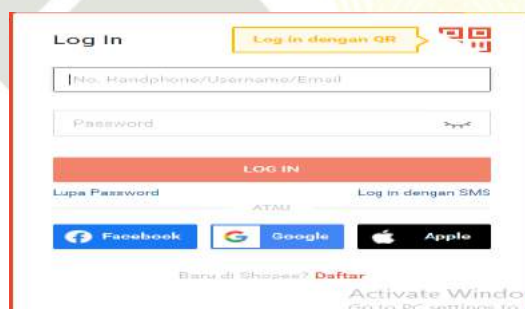
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



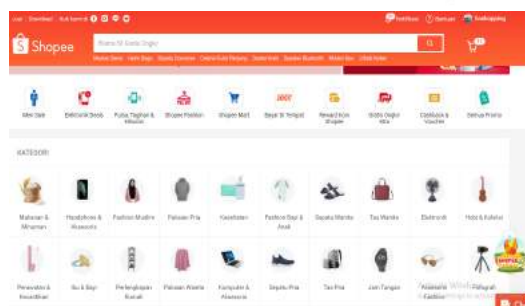
Gambar 2.1. Halaman Depan

2. Pada Gambar 2.2 tersebut konsumen dapat melakukan pendaftaran dan login



Gambar 2.2. Tampilan Login

Pada Gambar 2.3 berupa tampilan kategori informasi produk agar memudahkan konsumen dalam berbelanja produk yang diinginkan.



Gambar 2.3. Tampilan Kategori Produk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

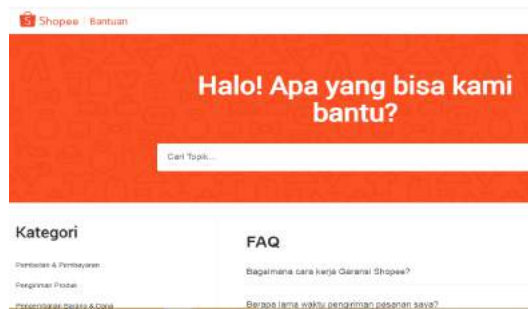
- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Pada Gambar 2.4 berupa tampilan menu bantuan yang tersedia untuk konsumen sehingga bisa mencari bantuan sesuai yang dibutuhkan.



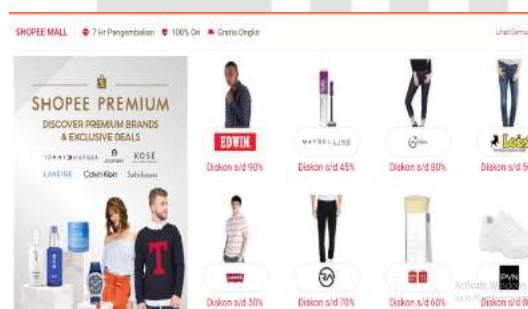
Gambar 2.4. Halaman Bantuan

Pada Gambar 2.5 berupa pemberitahuan notifikasi dari Shopee



Gambar 2.5. Tampilan Notifikasi Shopee

Pada Gambar 2.6 berupa tampilan produk diskon



Gambar 2.6. Tampilan Produk Diskon

2. Fitur-fitur Shopee

Berikut ini merupakan fitur-fitur yang ada pada Shopee:

Gratis Ongkir: merupakan program gratis ongkir yang memudahkan penjual dan pembeli di Shopee dalam berbelanja.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. *Cash On Delivery*: merupakan fitur yang digunakan untuk bayar ditempat saat barang sampai.
- Cashback dan Voucher*: fitur *cashback* dan *voucher* merupakan fitur yang memberikan potongan saat pembelian biasanya dalam bentuk koin Shopee, *cashback* dalam Shopee memiliki 2 jenis yakni dalam bentuk *ShopeePay* dan Shopee koin.
- Shopee Koin dan *ShopeePay*: Shopee koin sering digunakan sebagai *reward* saat mendapatkan *voucher cashback* atau saat memainkan Shopee *game*, sedangkan *ShopeePay* merupakan uang elektronik yang dimiliki oleh Shopee atau sama seperti uang ada direkening dan bisa digunakan untuk bertransaksi.
- Shopee *Game*: fitur ini belum lama hadir di Shopee, berisi *game* yang bisa di mainkan pada saat membuka aplikasi Shopee seperti goyang Shopee, Shopee potong, Shopee goyang jari, Shopee poli, Shopee tanam, Shopee candy, Shopee lempar, dan yang terbaru Shopee *link*.

2.11 *Electronic Service Quality (E-Servqual)*

Menurut (Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra, 2005) mendefinisikan *e-servqual* dalam bentuk tingkatan yang menilai sebuah website dapat di gunakan secara efektif dan efisien dalam memfasilitasi pengguna atau konsumen dalam melakukan berbelanja secara elektronik, mulai dari pembelian dan proses produk dan jasa di terima. Kegiatan tersebut termasuk ke dalam kemampuan pengguna untuk bisa mengakses situs, melakukan pencarian terhadap produk dan mencari informasi mengenai produk yang akan di beli, serta meninggalkan situs dengan mudah. *E-servqual* merupakan suatu metode yang memiliki tujuh dimensi yaitu: *Efficiency*, merupakan suatu kemudahan dan kecepatan dalam mengakses atau menggunakan situs. *Fulfillment*, merupakan suatu hal yang berhubungan dengan suatu janji informasi dalam pengiriman pesanan dan ketersediaan barang yang di inginkan tercapai. *Reliability*, merupakan dimensi yang memiliki fungsi teknis yang tepat dan akurat di dalam sebuah situs. *Privacy*, merupakan hal yang berhubungan dengan terjaganya atau telindunginya suatu informasi konsumen atau pengguna. *Responsiveness*, yaitu dimensi yang digunakan untuk melihat bagaimana layanan yang diberikan berupa tanggapan dengan cepat terhadap konsumen seperti penanganan saat terjadi masalah dan pengembalian barang atau produk melalui situs dengan mudah. *Compensation*, merupakan dimensi untuk menilai sejauh mana situs tersebut dalam memberikan *compensation* kepada pengguna bila terjadi masalah dalam hal berbelanja. *Contact*, dimensi yang berkaitan dengan ketersediaan bantuan dari



situs berupa customer service untuk di hubungi melalui telepon maupun perwakilan online.

Metode *E-servqual* memiliki fokus terhadap dua elemen utama yaitu “*ecore service quality*” dan “*e-recovery service quality*”. *E-core service quality* terdiri dari empat dimensi, yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy*, sedangkan *e-recovery service quality* terdiri dari tiga dimensi, yaitu *responsiveness*, *compensation* dan *contact*.

2.12 Dimensi E-Servqual

Terdapat 7(tujuh) dimensi yang digunakan pada metode *E-Servqual*, yaitu: *Efficiency* (Effisiensi), suatu proses yang berkaitan dengan mengakses sebuah situs dengan mudah dan cepat.

Reliability (Ketersediaan Sistem), proses yang berhubungan dengan fungsi teknik dari sistem dapat digunakan dengan lancar.

Fulfillment (Penyelesaian), merupakan hal yang mencakup kegiatan dan transaksi yang dilakukan dapat dilakukan atau diselesaikan sesuai harapan pengguna.

4. *Privacy* (Rahasia Pribadi), berupa keamanan terhadap data pengguna seperti data belanja dan data identitas pribadi pengguna yang terjamin dan tidak tersebar luas.

5. *Responsiveness* (Responsif), yaitu berkaitan dengan memberikan suatu informasi kepada pengguna saat ada pertanyaan dengan cepat dan tanggap.

6. *Compensation* (Kompensasi), merupakan hal berkaitan dengan pengembalian dana, biaya dalam pengiriman barang dan biaya pada penanganan sebuah produk saat terjadi masalah.

7. *Contact* (Kontak), ketersediaan *customer service* dalam melayani pengguna melalui *chat online* atau telepon.

2.13 Statistical Program for Social Science (SPSS)

Statistical Program for Social Science (SPSS) yang dikenal sebagai paket program yang digunakan untuk menganalisis atau mengolah data statistik. SPSS dapat digunakan untuk hampir seluruh file data bahkan membuat laporan dalam bentuk tabulasi, plot, dan grafik untuk berbagai distribusi maupun statistic deskriptif (Enterprise, 2018).

SPSS tampilan utama data editor yang terdiri dari:

File, yaitu memiliki fungsi untuk mengatasi hal-hal yang berkaitan dengan file data, yaitu membuka file baru, membuka file yang di inginkan, menyimpan *output*, mencetak dan lain-lain.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Edit, merupakan bagian yang berfungsi dalam menangani hal-hal yang berkaitan terhadap perbaikan atau mmengganti nilai pada data.
- View*, memiliki fungsi sebagai menu yang menampilkan variabel apa saja dan atributnya.
- Data, merupakan bagian yang menampilkan keseluruhan data yang telah di seleksi berdasarkan kriteria yang di tetapkan.
- Transform*, artinya menu dengan fungsi mengubah data yang telah dipilih menurut aturan tertentu.
- Analysis*, merupakan menu yang sangat penting dalam SPSS yang memiliki fungsi untuk mengeksekusi berbagai program ketika melakukan perhitungan statistik, seperti deskriptif, uji-t, uji-f, regresi, dan lain-lain.
- Graph*, bagian ini digunakan untuk membuat jenis chart untuk mendukung analisis statistik, seperti bentuk garis, diagram lingkaran, dan lain-lain.
- Utilities*, yang memberikan informasi tentang perubahan saat ini serta menyesuaikan tampilan menu lainnya.
- Windows*, memiliki fungsi seperti pada umumnya yaitu untuk *meminimize all windows, go to designted viewer windows*, dan lain-lain.
- Help*, menu yang berfungsi sebagai menu yang memberikan informasi seperti *spss support, spss forums*, dan lain-lain.
- Output Viewer*, menu ini memiliki fungsi untuk menampilkan hasil olahan data-data, biasanya dikenali dengan ikon berwarna biru dibagian kiri atas. Seperti yang ada pada menu editor, menu ini berisi file, edit, dan konten lainnya yang disesuaikan dengan keinginan pengguna.

2.14 Populasi dan Sampel

Pada penelitian membutuhkan data dan informasi dari sumber yang terpercaya yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian serta menguji data dan informasi tersebut melalui beberapa sampel dari populasi. Populasi adalah sesuatu yang tersusun dari objek/subyek dengan jumlah dan karakteristik tertentu, yang ditentukan dan disimpulkan oleh peneliti (P. D. Sugiyono, 2013).

Sampel adalah bagian dari keseluruhan. Teknik ini hampir sama dengan proportional stratified random sampling dalam hal heterogenitas populasi. Jika populasi tersebut besar, akan berdampak terhadap para peneliti yang tidak mungkin untuk mempelajari keseluruhan yang terdapat pada populasi tersebut seperti beberapa kendala keterbatasan dana, tenaga dan waktu.

Menurut P. D. Sugiyono (2013) sampel yang di ambil dari populasi harus mewakili karna apa yang di pelajari dari ssampel tersebut akan menjadi kesimpulan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang digunakan untuk populasi.

Dalam menentukan sampel dari populasi menggunakan beberapa teknik atau yang sering dikenal sebagai teknik *sampling*, setelah sampel didapatkan maka akan di lakukannya pengolahan data terhadap sampel tersebut dan akan menghasilkan *output* yang mewakili populasi dari penelitian.

Menurut Sugiyono (2008) terdapat dua cara yang digunakan dalam pengambilan sampel dari populasi, yaitu:

Probability Sampling, didalam metode ini dimana masing-masing populasi berkesempatan yang sama untuk dijadikan bagian dari sampel.

- (a) *Simple Random Sampling*, metode pengambilan sampel secara acak sederhana adalah metode pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dengan tidak memperhatikan tingkatan pada populasi tersebut.
- (b) *Startified Random Sampling*, pada teknik ini terdapat hal yang membantu berupa parameter populasi yang digunakan untuk mengetahui sub suatu kelompok elemen yang teridentifikasi pada elemen.
- (c) *Proportionate Stratified Random Sampling*, pada teknik ini memiliki cara yang tidak jauh berbeda dari teknik sebelumnya berupa jika populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan bertingkat secara proposional dan penentuan sampelnya memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.
- (d) *Disproportionate Stratified Random Sampling*, teknik ini hampir sama dengan *Proportionate Stratified Random Sampling* dalam hal *heterogenitas* populasi. Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi bertingkat kurang proposional. Ketidakproposional penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan jika anggota populasi berstrata umum namun kurang proposional pembagiannya. Sampel yang digunakan diambil secara acak dari setiap strata tersebut.
- (e) *Cluster Sampling*, jika sumber data atau populasi sangat luas dalam bentuk kelompok dari beberapa kelompok, gunakan sampel kelompok, dimana setiap kelompok terdiri dari beberapa elemen yang lebih kecil.

Sampel NonProbablitas (*Nonprobability Sampling*)

Menurut Sugiyono (2008) sampel nonprobablitas (*Nonprobability Sampling*) merupakan suatu teknik untuk pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama terhadap setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih untuk menjadi sampel. Teknik ini digunakan apabila representasi/keterwakilan sampel yang tidak penting. Teknik yang termasuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kedalam sampel nonprobability (Nonprobability Sampling) meliputi:

- (a) *Systematic Sampling*, pada teknik ini digunakan nomor urut dari anggota populasi sesuai dengan yang telah ditetapkan peneliti biasanya berupa nomor urut atau identitas. Langkah-langkah pengambilan sampel sistematis adalah:
 - i. Tentukan kerangka bagian yang akan dianalisis.
 - ii. Pilih secara acak konstanta, yang merupakan angka antara nol dan laju sampling (N/n).
 - iii. lalu ambil lah secara acak dan tetap sistematis.
 - iv. kerangka dari suatu sampling dapat ditandai dari elemen ke-K dalam penelitian.
- (b) *Quota Sampling*, pada teknik ini menggunakan cara dengan menentukan jumlah sampel dari suatu populasi sesuai dengan yang dibutuhkan.
- (c) *Insidental Sampling*, pada teknik ini penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yakni siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel jika dipandang orang tersebut dianggap cocok sebagai sumber data.
- (d) *Purposive Sampling*, pada teknik ini menggunakan pertimbangan sesuai yang di butuhkan oleh peneliti dalam menentukan suatu responden.
- (e) *Boring Sampling*, pada teknik ini sampel dapat di katakan langsung mewakili suatu populasi dengan ditandai populasi memiliki nilai dibawah 100 biasanya dikenal dengan total sampling.
- (f) *Showball Sampling*, pada teknik ini dilakukan cara dengan jumlah kecil lalu dari sampel itu akan memilih sampel selanjutnya.

2.15 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan gambaran tentang variabel yang akan diteliti serta alat bantu yang digunakan untuk mengolah data dan instrument penelitian untuk mendapatkan datanya, instrumen juga digunakan sebagai alat untuk memperoleh data, pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa skala *likert*. (Suryani dan Hendriyadi, 2016).

2.16 Menentukan Jumlah Sampel

Dalam menentukan jumlah sampel yang tepat dengan jumlah subyek penelitian, maka langkah pertama berupa mengetahui hal yang menjadi unit dalam analisis penelitian yang akan dilakukan. Satuan dari subyek yang akan dilakukan ana-



lisis berdasarkan dari siapa yang akan di jadikan responden untuk diteliti. Dalam menentukan jumlah sampe perlu dilakukannya pertimbangan agar sampel yang di ambil 100% mewakili dari populasi yang ada. Rumus *Slovin* dapat digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.1)$$

Keterangan:

n = jumlah dari sampel

N = jumlah dari populasi

e = nilai std error dari sampel

2.17 Skala *Likert*

Dalam mengukur suatu sikap atau pendapat seseorang maupun sekelompok orang terhadap fenomena sosial dimana dari jawaban tersebut memiliki nilai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dapat dilakukan menggunakan skala likert. Setiap variabel yang akan dilakukan pengukuran dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian dari indikator tersebut akan digunakan untuk menyusun item-item pernyataan atau pertanyaan dalam instrumen. Berikut skala yang dipakai pada penelitian ini (Prasetyo dan Jannah, 2005).

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Setuju
4. Sangat Setuju

Dalam keperluan analisis kuantitatif biasanya skala likert memiliki skor pada setiap jawabannya, misalnya:

1. Sangat Tidak Setuju(STS) di beri skor 1
2. Tidak Setuju(TS) di beri skor 2
3. Setuju(S) di beri skor 3
4. Sangat Setuju(SS) di beri skor 4

2.18 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam mengukur suatu data dengan tujuan untuk mengetahui tingkat validitasnya dari kuisioner disebut juga dengan uji validitas. Uji validitas dipercaya sebagai tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur. Dalam uji validitas juga dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 yang artinya jika suatu item pernyataan atau pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dianggap valid dapat dilihat pada Lampiran E (P. D. Sugiyono, 2013).



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimesi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisioner.

Uji reabilitas juga dapat dilakukan secara bersamaan terhadap masing-masing butir pertanyaan, jika nilai alpha suatu item $> 0,60$ maka dikatakan reliabel, pengujian dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS v26. Berikut ini merupakan beberapa kriteria yang digunakan untuk menguji suatu kevaliditasan hipotesis pada penelitian (Widarjono, 2018).

Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka angket dikatakan valid.

Nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, dikatakan tidak valid.

2.19 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik dilakukan sebelum uji analisis regresi, tujuannya agar data sampel yang akan diolah benar-benar dapat mewakili seluruh populasi (Haslinda, 2016).

1. Uji Normalitas, uji normalitas dalam penelitian dapat menggunakan grafik histogram, grafik normal probability plot, dan *one-sample kolmogorov-smirnov test*.
2. Uji Multikolinearitas, uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan diantara variabel independen. Multikolinieritas menyatakan hubungan antar sesama variabel independen. Suatu regresi dapat dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi anantara variabel independent. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari besaran nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan tolerance. Regresi bebas dari multikolinieritas jika besar nilai $VIF < 10$ dan nilai tolerance $> 0,01$.

Uji Heteroskedastisitas, uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu regresi terdapat persamaan atau perbedaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



2.20 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis yang memiliki variabel bebas lebih dari satu disebut analisis regresi linier berganda. Dalam kutipan Mona, Kekenusa, dan Prang (2015) teknik regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan dua atau lebih variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_K$) terhadap variabel terikat (Y). Persamaan untuk analisis regresi linear berganda dalam (Tuerah, Mananeke, dan Tawas, 2016), dapat dilihat pada Persamaan 2.2:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n + e \quad (2.2)$$

Keterangan:

a = nilai constanta

Y = nilai penduga bagi variabel Y

b = koefisien regresi

X = variabel bebas.

2.21 Uji T

Menurut Ghazali (2013) untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel bebas atau independent secara parsial terhadap variabel terikat atau *dependent* dikenal juga sebagai uji t. Uji t dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dengan t tabel serta tingkat signifikansi 95% $\alpha = 0.05$ dapat dilihat pada Persamaan 2.3.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (2.3)$$

Keterangan:

r = korelasi

n = jumlah sampel

Jika t-hitung lebih kecil dari t-table maka H_0 ditolak

2.22 Uji F

Pengujian secara simultan dilakukan dengan menggunakan uji F yang bertujuan untuk mengetahui apakah semua variabel independent dalam model mempunyai pengaruh variabel dependent yang diuji secara simultan. Cara untuk mengetahui semua variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan dengan variabel terikat. Standar penentuan uji F adalah melihat nilai f hitung dan nilai f tabel, taraf signifikansi 5%, jika nilai signifikansi $f < 0,05$ menunjukkan adanya pengaruh bersama antara variabel bebas dengan variabel variabel terikat (Imam, 2016).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

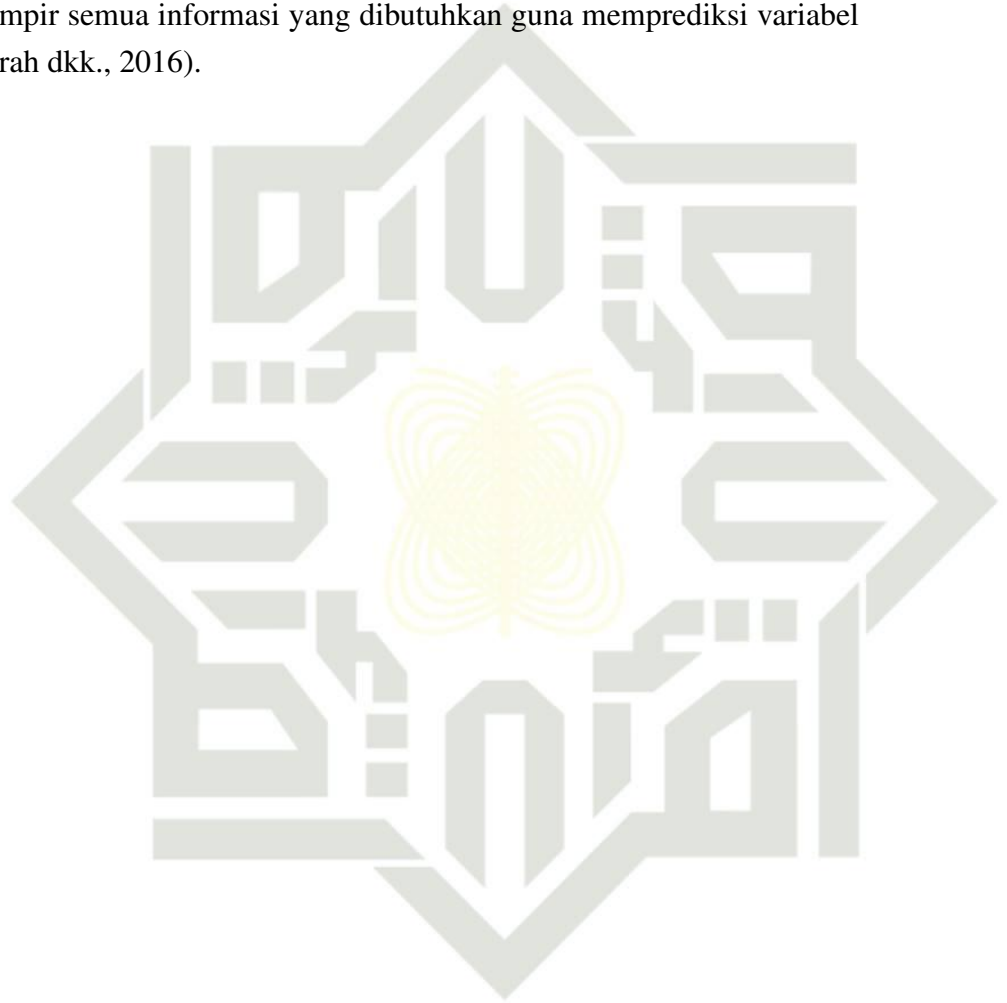


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.23 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *independent*. Jika variabel *independent* sebanyak 2 variabel maka yang dilihat adalah nilai R-Square dan jika variabel *independent* lebih dari 2 maka yang dilihat nilai pada tabel *Adjusted R-Square* dengan kriteria nilai koefisien determinan kecil dapat disimpulkan kemampuan variabel *independent* dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Namun, jika nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independent* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan guna memprediksi variabel *dependent* (Tuerah dkk., 2016).



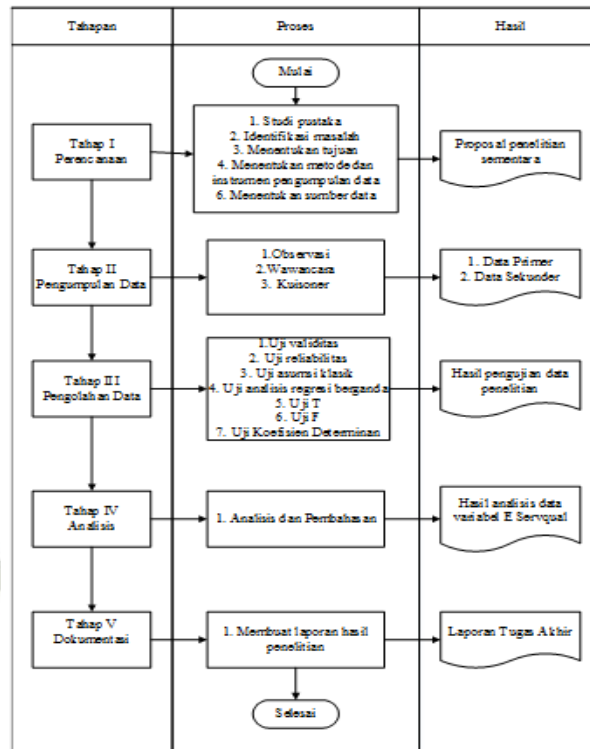
UIN SUSKA RIAU

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahap Perencanaan

Pada tahap ini akan menjelaskan alur dari penelitian yang akan di lakukan, dapat dilihat pada Gambar 3.1:



Gambar 3.1. Alur Penelitian

3.2 Studi Pustaka

Penelitian literatur digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam melakukan penelitian, studi pustaka berkaitan dengan memahami referensi pada situasi yang akan diteliti, studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisa teori-teori dan informasi yang menjadi dasar dalam penelitian melalui jurnal, buku, artikel, penelitian terdahulu untuk menentukan topik penelitian, identifikasi masalah, menentukan instrument penelitian, dan proses pengumpulan data.

3.3 Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini dilakukan identifikasi masalah dalam penelitian yang akan sangat membantu dalam pemecahan permasalahan yang diteliti, dalam perumusan masalah terdapat batasan masalah yang terperinci sehingga pembahasan masalah menjadi terstruktur. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini



adalah “Apakah kualitas layanan *E-Commerce* Shopee dalam hal *efficiency, fulfillment, reability, privacy, responsiveness, compensation*, dan *contact* berpengaruh kepada kepuasan konsumen?”.

3.4 Menentukan Tujuan

Dalam penelitian perlu menetapkan tujuan agar memperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah dibuat, tujuan dari penelitian ini, yaitu:

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna Shopee dalam dimensi *reliability, efficiency, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation* dan *contact*.

Untuk mengetahui tingkat pengaruh dimensi *reliability, efficiency, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation* dan *contact* secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen.

Untuk memberikan rekomendasi yang akan digunakan untuk perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil pengukuran 7 dimensi *e-servqual*.

3.5 Menentukan Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan instrument dengan tujuan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. Instrument tersebut harus memberikan data yang baik sehingga dapat mengukur variabel secara objektif. Pada penelitian ini kuisioner digunakan sebagai metode pengumpulan data, jenis instrument pengumpulan data yang digunakan adalah skala *likert*.

3.6 Menentukan Populasi dan Sampel

Keseluruhan dari suatu objek yang akan diteliti dikenal sebagai populasi. Pada penelitian yang dilakukan memiliki populasi yaitu masyarakat kota Pekanbaru pengguna *platform* Shopee. Sampel adalah bagian dari populasi yang hasilnya akan dianggap menjadi gambaran populasi tersebut, tetapi bukan populasi itu sendiri. Sampel dianggap sebagai perwakilan populasi yang hasilnya mewakili keseluruhan gejala yang diamati. Dalam menentukan jumlah sampel maka pada penelitian ini menggunakan teknik *Slovin* dengan taraf kesalahan 10% dapat dilihat pada Persamaan 2.1 berikut:

$$n = \frac{1.028.237}{1+1.028.237(10^2)} = \frac{1.028.237}{1+10283,37} = 99,99$$

Jadi berdasarkan perhitungan rumus slovin sampel yang didapat sebesar 99,99. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini dibulatkan berjumlah 100 responden. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel depen-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

den yaitu variabel yang dipengaruhi variabel bebas yaitu *Efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation*, dan *contact*. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling* yaitu dengan teknik pengambilan sample yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. Dengan menggunakan teknik *Sampling* Insidental. Dengan cara ini teknik pengambilan sampel didasarkan pada kebetulan, yaitu siapa yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data sampai berjumlah 100 responden (Handika dkk., 2017).

3.7 Jenis Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan data primer berupa informasi yang diperoleh secara langsung dengan cara melakukan wawancara dan menyebarkan kuisioner kepada responden dan responden mengisi kuisioner yang dibagikan melalui *google form*.

3.8 Metode Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data adalah tahap untuk mendapatkan data yang akan digunakan pada penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Pada tahap ini mengamati secara langsung objek yang diteliti yaitu *platform* Shopee dapat dilihat pada Lampiran F, sehingga dapat langsung ditemukan dan digunakan sebagai bahan laporan.

Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap responden pengguna Shopee di Pekanbaru. Wawancara dilakukan secara langsung dan melalui *google form* kepada pengguna Shopee di pekanbaru, pertanyaan yang di ajukan berkaitan dengan proses dari *platform* itu sendiri.

Kuisioner

Kuisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada responden pengguna Shopee. Pada penelitian ini kuisioner yang disebarkan dalam jumlah terbatas yaitu mengambil sampel dari konsumen *e-commerce* Shopee sebanyak 100 orang, dapat dilihat pada Lampiran C dan pada Tabel 3.1:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1. Kuesioner Penelitian

No.	Pertanyaan	S	SS	TS	STS
Efisiensi					
1.	Tampilan aplikasi mudah di mengerti				
2.	Tersedia Fasilitas pencarian barang dan toko untuk memudahkan konsumen				
3.	Aplikasi Memuat Halaman dengan cepat				
4.	Metode pembayaran yang tersedia pada aplikasi shopee memudahkan konsumen				
Fulfillment					
5.	Barang yang dikirim dikemas dengan baik				
6.	Barang dikirim tepat waktu				
7.	Barang yang dikirim sesuai dengan deskripsi produk				
8.	Dapat melakukan pengembalian barang jika barang yang diterima tidak sesuai				
Reliabilitas					
9.	Selalu memberikan notifikasi informasi terbaru				
10.	Informasi Voucher gratis ongkir yang akurat dan dapat digunakan saat melakukan pembelian barang				
11.	Informasi status pengiriman yang akurat				
Privasi					
12.	Data proses transaksi konsumen terlindungi				
13.	Data kartu kredit/debit terlindungi				
14.	Memberikan jaminan perlindungan data pribadi konsumen				
Responsiviness					
15.	Seller memberikan respon dengan cepat				
16.	Pencarian produk yang menarik				
17.	Penanganan masalah dengan cepat oleh seller				
18.	Fitur tawar yang menarik				

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Pertanyaan	S	SS	TS	STS
Kompensasi					
19.	Proses pengembalian dana dengan cepat				
20.	Proses pengembalian barang dengan mudah				
21.	Memberikan subsidi gratis ongkos kirim kepada konsumen				
Kontak					
22.	Call center dapat dihubungi dalam waktu 24 jam				
23.	Customer Service (CS) melayani dengan baik dan cepat.				
24.	Situs perwakilan layanan tersedia secara online di berbagai sosmed				
Kepuasan Konsumen					
25.	Pelayanan dan barang yang di dapatkan sesuai dengan harapan/ekspektasi				
26.	Saya akan merekomendasikan shopee kepada teman				
27.	Saya ingin membeli kembali di aplikasi shopee				

3.9 Kriteria Responden

Penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada masyarakat pengguna *e-commerce* Shopee di Pekanbaru. Kuisioner yang diajukan berupa pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan penggunaan *E-Commerce* Shopee. Kuisioner ini memiliki beberapa karakteristik responden seperti Nama, Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, Pendapatan, dan Transaksi Shopee minimal 3 kali. Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Billyarta dan Sudarusman (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (*E-SERVQUAL*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Marketplace* Shopee Di SLEMAN DIY” yang menggunakan karakteristik responden yang telah melakukan transaksi sebanyak 3 kali, berdasarkan tersebut penelitian ini juga menggunakan karakteristik transaksi sebanyak 3 kali untuk dipilih sebagai data yang dapat diolah.

3.10 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Skala ordinal tidak hanya mengkategorikan variabel kedalam kelompok, tetapi juga melakukan peringkat terhadap kategori. Gunakan skala *likert* dengan empat kat-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

egori untuk menjawab kuesioner, yaitu:

S: Setuju

SS: Sangat Setuju

TS: Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

3.11 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner, uji validitas merupakan tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur. Pada uji validitas dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 yang artinya jika suatu item berkorelasi signifikan terhadap skor total atau r-hitung lebih besar dari r-tabel maka dianggap valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan *Cronbach Alpha* dengan nilai $> 0,60$ maka reliabel, pengujian dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS v.26.

3.12 Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan terhadap data-data dengan menggunakan alat bantu *software* SPSS, setelah data diolah maka akan didapatkan nilai pada setiap variabelnya yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan uji koefisien determinasi.

3.13 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen dan indenpenden memiliki distribusi normal atau tidak, dapat dikatakan model yang paling baik jika distribusi data normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang berdistribusi normal.

3.14 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk mengidentifikasi suatu model regresi dapat dikatakan baik atau tidak. Serta melihat apakah model regresi ditemukan kolerasi antar variabel indenpenden. Jika variabel indenpenden saling berkolerasi, maka variabel – variabel tersebut terjadi kesalahan.

3.15 Uji Heteredoktisitas

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data. Metode yang digunakan adalah uji Glejser. Adapun kriteria pengujiannya apabila nilai signifikansi pada variabel indenpenden lebih besar dari 0.05, dapat dikatakan tidak terjadi penyimpangan a-



sumsi klasik heteroskedastisitas.

3.16 Analisis Linear Berganda

Analisis regresi berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui model penelitian, Analisis ini juga untuk mengetahui seberapa besar koefisien regresi masing-masing variabel dalam mempengaruhi kepuasan konsumen, apakah variabel independen berhubungan positif atau negative. Analisis ini juga bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel dependen (Y).

3.17 Uji T

Uji T digunakan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan cara melihat nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat kepercayaan 95% $\alpha = 0.05$ (Ghozali, 2013).

3.18 Uji F

Pada penelitian ini uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen dalam model mempunyai pengaruh variabel dependen yang diuji secara simultan. Cara untuk mengetahui semua variabel bebas memiliki pengaruh secara bersama-sama dengan variabel terikat. Kriteria penentuan uji F adalah dengan melihat nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ serta tingkat signifikan 5%, apabila nilai signifikan uji $f < \alpha 0,05$, maka memiliki pengaruh secara bersama- sama antara variabel bebas antara variabel terikat.

3.19 Uji Koefisien Determinan

Dalam penelitian ini memiliki variabel independent sebanyak tujuh variabel, oleh karena itu nilai yang akan dilihat pada kolom *Adjusted R-Square* dengan tujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh keseluruhan variabel independent terhadap kepuasan konsumen.

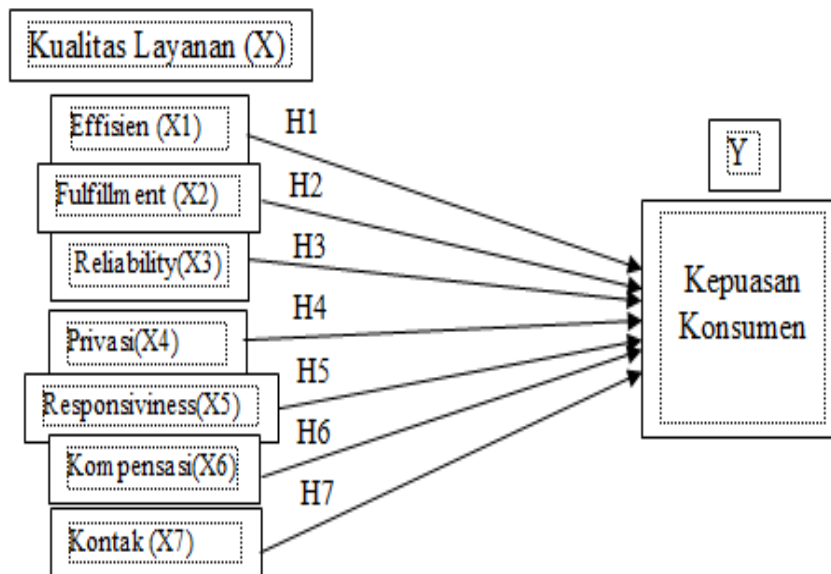
3.20 Analisis Hasil dan Pembahasan

Pada tahapan ini dilakukan setelah proses olah data selesai, maka langkah selanjutnya menganalisa atau menguji hipotesis yang telah dibuat dengan menggunakan metode *E-Servqual*. Adapun kerangka penelitian model *e-servqual* yang digunakan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada Gambar 3.2:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.2. Kerangka Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.2 kerangka pemikiran yang digambarkan didalam hubungan antara variabel independen yaitu *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *privacy*, *responsiveness*, *compensation*, dan *contact* terhadap kepuasan konsumen *marketplace* Shopee di Pekanbaru, dapat dilihat pada Tabel 3.2:

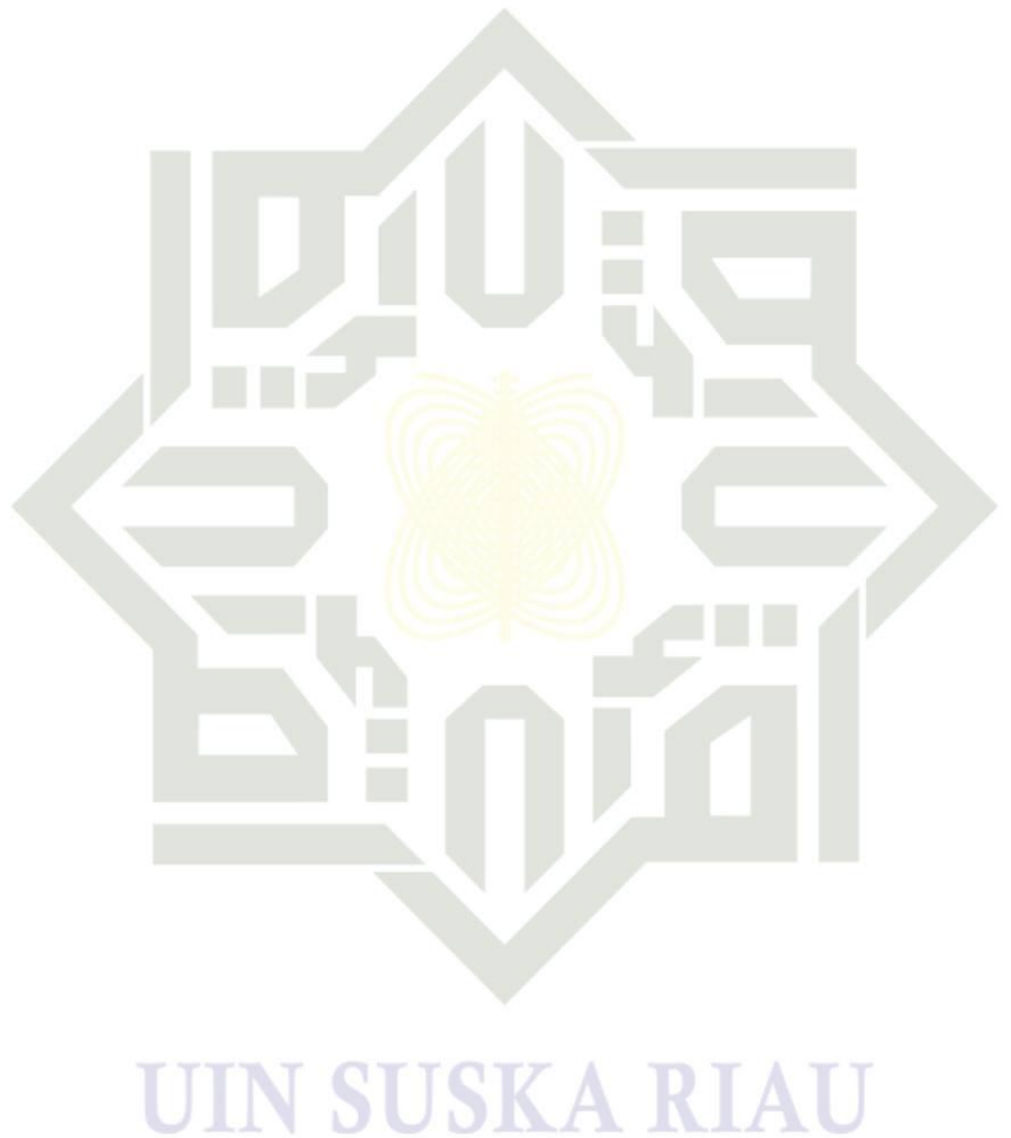
Tabel 3.2. Hipotesa Penelitian

Jalur Hipotesa	Keterangan Hipotesa
H1	Efisiensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce Shopee di Pekanbaru.
H2	Fulfillment berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce Shopee di Pekanbaru.
H3	Reliability berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce Shopee di Pekanbaru.
H4	Privasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce Shopee di Pekanbaru.
H5	Responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce Shopee di Pekanbaru.
H6	Kompensasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce Shopee di Pekanbaru.
H7	Kontak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada e-commerce Shopee di Pekanbaru.



3.21 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tahapan akhir dalam penelitian yang telah dilakukan seperti pembahasan latar belakang masalah, merencanakan langkah-langkah penelitian, melakukan penyebaran kuisioner untuk mengumpulkan data, dan melakukan uji hipotesis serta analisa yang akan menjadi hasil dari penelitian dapat dilihat pada Lampiran H.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat disimpulkan:

Pada penelitian ini, berdasarkan uji hipotesis secara parsial yang telah dilakukan dapat dilihat variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yaitu efisiensi memberikan pengaruh sebesar 1,983 dengan nilai signifikansi 0,050 yang artinya kualitas layanan yang ada pada setiap item pada variabel efisiensi memiliki nilai kepuasan atau pengaruh terhadap konsumen, fulfillment memberikan pengaruh sebesar 3,410 dengan nilai signifikansi 0,001 yang artinya kualitas layanan yang ada pada setiap item pada variabel fulfillment memiliki nilai kepuasan atau pengaruh terhadap konsumen, privasi memberikan pengaruh sebesar 2,799 dengan nilai signifikansi 0,006 yang artinya kualitas layanan yang ada pada setiap item pada variabel privasi memiliki nilai kepuasan atau pengaruh terhadap konsumen, kompensasi memberikan pengaruh sebesar 2,746 dengan nilai signifikansi 0,007 yang artinya kualitas layanan yang ada pada setiap item pada variabel kompensasi memiliki nilai kepuasan atau pengaruh terhadap konsumen, dan kontak memberikan pengaruh sebesar -2,047 dengan nilai signifikansi 0,044 yang artinya kualitas layanan yang ada pada setiap item pada variabel kontak memiliki pengaruh negatif terhadap konsumen jika nilai pada variabel semakin meningkat maka kepuasan konsumen akan menurun, dan variabel reliabilitas, dan responsiveness tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena memiliki nilai uji $t < \text{nilai } t \text{ tabel}$ yang artinya pada kedua variabel tersebut tidak memberikan nilai kepuasan terhadap konsumen. Variabel fulfillment memiliki nilai koefisien regresi paling tinggi sebesar 0,313 atau 3,13% terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uji secara simultan atau uji f yang telah dilakukan dapat dilihat hasil uji f sebesar $19,280 > f \text{ tabel } 2,11$ dengan signifikansi $0,000 > 0,05$, dapat disimpulkan bahwa variabel *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, *responsiveness*, *privacy*, *compensation*, dan *contact* berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y atau kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinan dapat dilihat hasil uji koefisien determinan sebesar 0,568 atau 56,8% berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen dan sisanya 43,2% dipengaruhi variabel di luar peneli-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



tian ini.

5.2 Saran

Pada penelitian yang telah di lakukan ini tidak terlepas dari kekurangan dan ketidaksempurnaan, berikut beberapa saran yang diberikan:

1. Bagi pihak shopee sebaiknya mempertahankan atau meningkatkan kualitas layanan terhadap konsumen yang sudah memberikan nilai kepuasan seperti pada variabel efisiensi, fulfillment, privasi, kompensasi, dan kontak, serta memperbaiki kualitas layanan pada variabel reliabilitas pada pernyataan informasi status pengiriman yang akurat, pihak pengembang perlu memperhatikan faktor/penyebab agar tidak terjadi informasi pengiriman yang tidak akurat atau tidak sesuai tanggal estimasi produk di terima, dan variabel responsiveness pada pernyataan seller memberikan respon dengan cepat, pihak shopee dapat melihat persentase chat pada toko dan berkomunikasi kepada seller-seller yang persentase membalas chatnya rendah agar dapat membalas tepat waktu sehingga memberikan kepuasan bagi konsumen.

2. Bagi peneliti selanjutnya, akan lebih baik menambahkan variabel di dalam penelitiannya atau menggunakan dua metode penelitian yang mungkin akan meningkatkan hasil kesimpulan dari penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, A. (2018). Pengaruh pengguna e-commerce terhadap transaksi online menggunakan konfirmasi faktor analisis. *Faktor Exacta*, 11(1), 7–16.
- Astuti, D., dan Salisah, F. N. (2016). Analisis kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode e-servqual (studi kasus: Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 44–49.
- Billyarta, G. W., dan Sudarusman, E. (2021). Pengaruh kualitas layanan elektronik (e-servqual) terhadap kepuasan konsumen pada market place shopee di sleman diy. *Jurnal Optimal*, 18(1), 41–62.
- Diana, D. (2015). Penerapan metode e-servqual untuk evaluasi kualitas layanan sistem informasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 17(1), 43–52.
- Enterprise, J. (2018). *Spss komplet untuk mahasiswa*. Elex Media Komputindo.
- Febriani, E. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan e-commerce shopee terhadap kepuasan konsumen shopee pada mahasiswa uin suska riau dengan menggunakan metode e-servqual* (Unpublished doctoral dissertation). UNIVERSITS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi analisis multivariate dengan program ibm spss 21 update pls regresi. semarang: Badan penerbit universitas diponegoro. *Information Technology*, 2(2).
- Goetsch, D. L., dan Davis, S. B. (2010). *Quality management for organization excellence, 6th ed.* Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Inc.
- Handika, R., dkk. (2017). *Kinerja pegawai sebelum dan sesudah berbasis e-government (studi pada badan pengelolaan keuangan dan aset daerah kabupaten tanggamus)* (Unpublished doctoral dissertation). UNIVERSITAS LAMPUNG.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. caps.
- Halinda, H. (2016). *Pengaruh perencanaan anggaran dan evaluasi anggaran terhadap kinerja organisasi dengan standar biaya sebagai variabel moderating (studi kasus pemerintah daerah kabupaten wajo)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Inam, G. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program ibm spsss 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Iprice. (2020). *Peta e-commerce indonesia*. Retrieved from <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Josiyanto, H. (2005). *Analisis dan desain sistem informasi, penerbit andi*. Yogya-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- karta.
- Lewis, R. C., dan Booms, B. H. (1983). The marketing aspects of service quality. *Emerging perspectives on services marketing*, 65(4), 99–107.
- Megawati, M., dan Rubayati, S. (2020). Analisis kualitas layanan e-commerce hni. id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205–212.
- Mona, M., Kekenusa, J., dan Prang, J. (2015). Penggunaan regresi linear berganda untuk menganalisis pendapatan petani kelapa. studi kasus: Petani kelapa di desa beo, kecamatan beo kabupaten talaud. *d'CARTESIAN*, 4(2), 196–203.
- Paasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Malhotra, A. (2005). Es-qual: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of service research*, 7(3), 213–233.
- Permana, H., dan Djatmiko, T. (2018). Analisis pengaruh kualitas layanan elektronik (e-service quality) terhadap kepuasan pelanggan shopee di bandung. *SOSIOHUMANITAS*, 20(2), 64–78.
- Prasetyo, B., dan Jannah, L. M. (2005). *Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi*. RajaGrafindo Persada.
- Shopee. (2021). *Sejarah dan profil perusahaan shopee*. Retrieved from <https://riniisparwati.com/profil-perusahaan-shopee/>
- Sri Adiningsih, S. (2019). *Transformasi ekonomi berbasis digital di indonesia: lahirnya tren baru teknologi, bisnis, ekonomi, dan kebijakan di indonesia*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan r & d)*. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode penelitian manajemen*.
- Suryani, S., dan Hendriyadi, H. (2016). *Metode riset kuantitatif: Teori dan aplikasi pada penelitian bidang manajemen dan ekonomi islam*. Prenada Media.
- Sufabri, T. (2012). *Analisis sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Taufiq, R. (2013). *Sistem informasi manajemen: Konsep dasar analisis dan metode pengembangan*.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tucrih, F. F. R., Mananeke, L., dan Tawas, H. N. (2016). Analisis kualitas layanan akademik dan administrasi terhadap kepuasan mahasiswa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4).
- Widarjono, A. (2018). *Analisis regresi dengan spss*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta

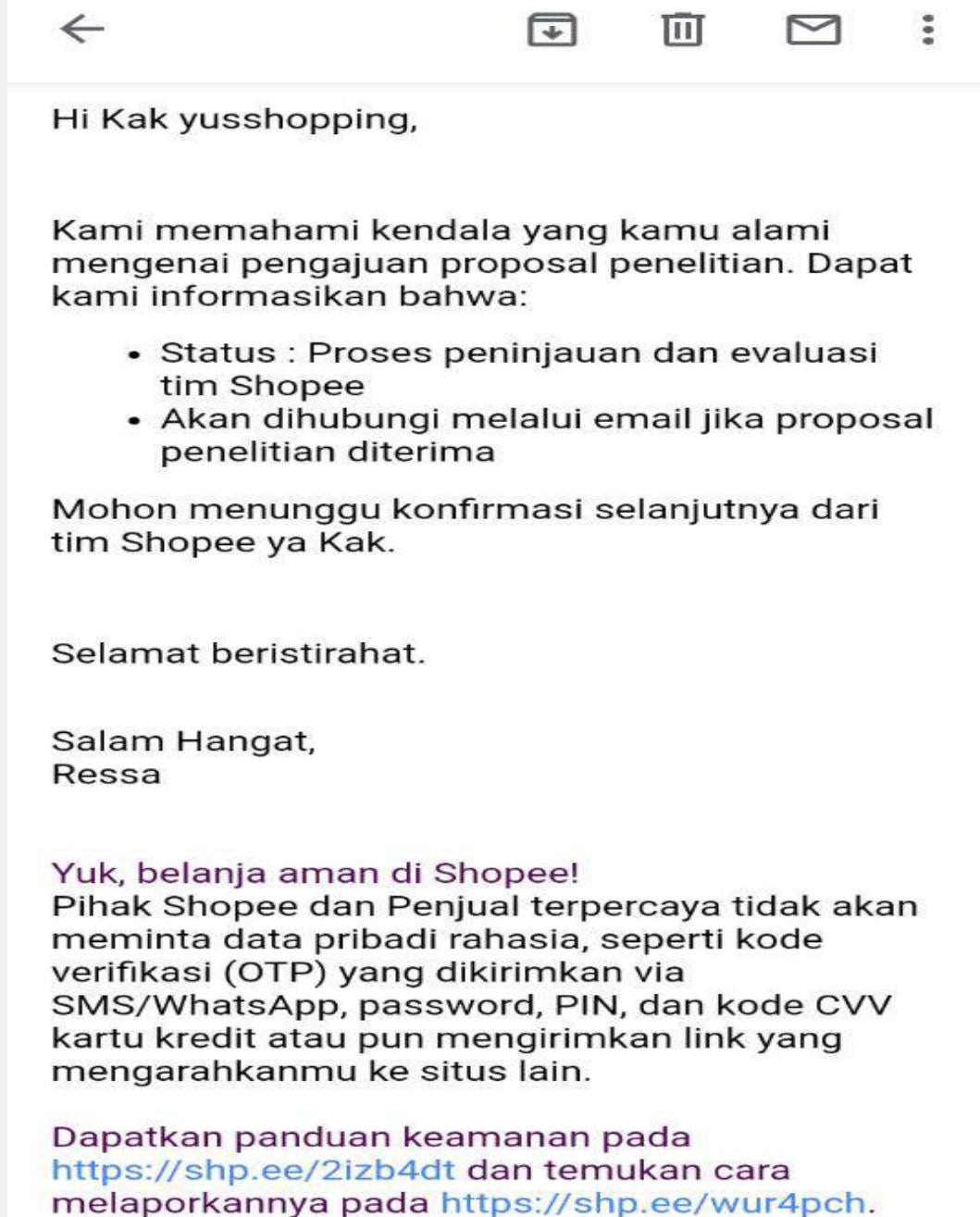
tan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

SURAT IZIN PENELITIAN

Berikut merupakan proses pengurusan surat izin penelitian pada pihak shopee.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA

Berikut merupakan hasil wawancara terhadap pengguna Shopee di Pekan-

TRANSKIP WAWANCARA PENELITIAN TUGAS AKHIR		
Judul Topik : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan E-Commers Shopee Menggunakan Metode E-Servqual		
Tujuan : Untuk Mengetahui Permasalahan pada E-Commers Shopee		
Peneliti : Hana Kurniaty		
Narasumber : Rabi Yordira		
No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana anda mengetahui aplikasi shopee ?	Dari teman
2	Apa yang anda lakukan saat membuka aplikasi shopee ?	Mencari barang dan berbelanja
3	Bagaimana menurut anda saat menggunakan aplikasi shopee ?	Aplikasi mudah dipahami tapi kadang error
4	Pernahkan melakukan transaksi/pemesanan pada aplikasi shopee ?	Iya
5	Mode pembayaran apa yang sering anda gunakan saat pemesanan barang ?	Briva
6	Apa kendala/masalah yang terjadi saat berbelanja di aplikasi shopee	Sudah melakukan pembayaran ternyata stok habis, Nguntri lama nunggu admin balas chat
7	Apakah produk yang anda terima sesuai dengan yang di inginkan ?	Kadang sesuai, kadang tidak.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TRANSKRIP WAWANCARA PENELITIAN TUGAS AKHIR

Judul Topik : Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode E-Satisfaction Di Pekanbaru

Tujuan : Untuk Mengetahui Permasalahan pada E-Commerce Shopee

Peneliti : Hana Kurniati

Narasumber : Zahra

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana anda mengetahui aplikasi shopee ?	dari teman
2	Apa yang anda lakukan saat membuka aplikasi shopee ?	Mencari Produk
3	Bagaimana menurut anda saat menggunakan aplikasi shopee ?	Shopee sangat cocok untuk berbelanja barang dan harga terjangkau.
4	Pernahkan melakukan transaksi/pemesanan pada aplikasi shopee ?	Ya
5	Mode pembayaran apa yang sering anda gunakan saat pemesanan barang ?	cod
6	Apa kendala/masalah yang terjadi saat berbelanja di aplikasi shopee?	Voucher gratis ongkir yang terbatas nilainya. Fitur Menilik juga Program.
7	Apakah produk yang anda terima sesuai dengan yang di inginkan ?	Ya Jika dalam Rata-rata 75% Ya, 25% Tidak.

Zahra
Zahra

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAWANCARA PENELITIAN TUGAS AKHIR

Deskripsi formulir

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email, [Ubah setelan](#)

Nama

Teks jawaban singkat

Umur *

Teks jawaban singkat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pekerjaan

Teks jawaban singkat

Alamat *

- ☐ Bukit Raya
- ☐ Tenayan Raya
- ☐ Kulim
- ☐ Rumbai
- ☐ Rumbai Timur
- ☐ Rumbai Barat
- ☐ Payung Sekaki
- ☐ Marpoyan Damai
- ☐ Sukajadi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- ☐ Senapelan
- ☐ Sail
- ☐ Pekanbaru Kota
- ☐ Lima Puluh
- ☐ Tuah Madani
- ☐ Binawidya

Bagaimana anda mengetahui aplikasi shopee? *

Teks jawaban panjang

Apa yang anda lakukan saat membuka aplikasi shopee? *

Teks jawaban panjang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pernahkah melakukan transaksi/pemesanan pada aplikasi shopee? *

- ☐ Iya
- ☐ Tidak

Mode pembayaran apa yang sering anda gunakan saat pemesanan barang? *

- ☐ SPayLater
- ☐ Kartu Kredit/Debit Online
- ☐ COD (Bayar di Tempat)
- ☐ Alfamart
- ☐ Indomaret/i.Saku
- ☐ ShopeePay



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagaimana menurut anda saat menggunakan aplikasi shopee? *

Teks jawaban panjang

Apa kendala/masalah yang terjadi saat berbelanja pada aplikasi shopee? *

Teks jawaban panjang

Apakah produk yang di terima sesuai dengan yang di inginkan? *

Teks jawaban panjang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

KUISIONER PENELITIAN

Berikut merupakan kuisisioner penelitian terhadap pengguna shopee di Pekanbaru.

KUISIONER PENELITIAN ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE SHOPEE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL PADA MASYARAKAT PEKANBARU

Assalamualaikum Wr. Wb

Saya Hana Kurniaty, mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains & Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sedang melakukan penelitian mengenai analisis kualitas layanan e-commerce shopee terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode e-servqual pada masyarakat pekanbaru.

Pada kesempatan kali ini saya mohon ketersediaan bapak/ibu, saudara/i, untuk dapat berpartisipasi dalam menjawab kuisisioner ini. Tidak ada jawaban yang salah dalam kuisisioner ini. Seluruh informasi yang diterima dalam kuisisioner ini bersifat rahasia dan dipergunakan hanya untuk kepentingan penelitian. Atas kerjasama dan partisipasinya saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Email *

Alamat email valid

Formulir ini mengumpulkan alamat email. [Ubah setelan](#)

Nama *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Usia *

- ☐ <20 Tahun
- ☐ 20-30 Tahun
- ☐ 31-40 Tahun
- ☐ >40 Tahun

Pekerjaan *

- ☐ Wiraswasta
- ☐ Karyawan Swasta
- ☐ Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- ☐ Ibu Rumah Tangga (IRT)
- ☐ Mahasiswa

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendapatan/Uang Saku(Mahasiswa) setiap bulan *

- ☐ <1.000.000
- ☐ 1.000.000-2.000.000
- ☐ 2.000.000-3.000.000
- ☐ >3.000.000

Transaksi Shopee Dalam 1 bulan *

- ☐ 1 Kali
- ☐ 2 Kali
- ☐ 3 Kali
- ☐ 4 Kali
- ☐ 5 Kali



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama Akun Shopee *

Teks jawaban singkat

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 3

PELAYANAN (X)

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Setuju
- 4 : Sangat Setuju

Tampilan aplikasi mudah di mengerti(X1) *

	1	2	3	4	
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tersedia Fasilitas pencarian barang dan toko untuk memudahkan konsumen(X1) *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Aplikasi Memuat Halaman dengan cepat(X1) *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Metode pembayaran yang tersedia pada aplikasi shopee memudahkan konsumen(X1) *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Barang yang dikirim dikemas dengan baik(X2) *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Barang dikirim tepat waktu(X2) *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

Barang yang dikirim sesuai dengan deskripsi produk(X2) *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat Setuju

LAMPIRAN D

HASIL PENGOLAHAN DATA

Berikut merupakan hasil pengolahan data kuisioner responden pengguna Shopee di Pekanbaru.

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X6.1	X6.2	X6.3	X7.1	X7.2	X7.3	Y1	Y2	Y3
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4
2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4
3	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
7	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4
8	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	2	3	2	3	2	1	3	2	2	3	1	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3
16	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
17	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	3	3
21	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X6.1	X6.2	X6.3	X7.1	X7.2	X7.3	Y1	Y2	Y3
23	3	4	2	4	3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3
24	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4
28	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4
29	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
30	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
32	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	3
33	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2
34	4	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
35	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
36	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
37	4	4	3	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	4
38	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3
39	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	4
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
41	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4
44	4	4	2	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X6.1	X6.2	X6.3	X7.1	X7.2	X7.3	Y1	Y2	Y3
45	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
46	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
47	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	4	3	3	3	3	2	4
48	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
51	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
52	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
54	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
55	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3
56	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4
57	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
58	2	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2
59	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
60	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3
61	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3
62	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	4	3	4	3	2	4	2	3	1	3	4	2	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	3	2	1
64	3	3	2	3	3	3	2	1	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4
65	4	4	2	4	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
66	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Responden	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X3.1	X3.2	X3.3	X4.1	X4.2	X4.3	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X6.1	X6.2	X6.3	X7.1	X7.2	X7.3	Y1	Y2	Y3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	2	3	1	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	3	1	2	2	3	4	4
69	4	4	3	4	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	4	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	4
70	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
73	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
74	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
75	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3
76	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4
77	3	4	3	2	1	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	4	1	1	2	2	4	2	2	2	3	2	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
82	4	2	1	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2
83	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
86	1	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3
87	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
88	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4

89	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	
90	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4
91	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
93	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
94	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	4
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4
98	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	4
99	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3
101	3	4	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	4	4
102	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	4	4

LAMPIRAN E

R-TABEL, T-TABEL, dan F-TABEL

Berikut merupakan tabel r-tabel, t-tabel, dan f-tabel.

77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

© Hak cipta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75



LAMPIRAN F

HASIL OBSERVASI

Berikut ini merupakan tampilan saat voucher gratis ongkir yang belum ter-
pasai tetapi tidak dapat digunakan dengan peringatan kode D07.



Berikut ini merupakan tampilan terbaru shopee saat akan memilih jasa pen-
giriman atau ekspedisi namun tidak dapat memilih ekspedisi yang di inginkan.



© Hak cipta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.




©H2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Berikut merupakan tampilan status pengiriman pada shopee yang tidak sesuai dengan estimasi penerimaan atau barang sampai pada konsumen



Estimasi diterima pada
Jum, 11 Jun 2021
Dikirim dengan Kargo

No. Resi: **JT97878969065** **SALIN**

11 Jun 09:51	●	WITH DELIVERY COURIER [SISINGAMANGARAJA 65]
11 Jun 09:00	●	DESTINATION CORRECTION
10 Jun 09:50	●	SHIPMENT FORWARDED TO DESTINATION [TAMPAN, PEKANBARU]
10 Jun 09:18	●	SHIPMENT FORWARDED TO DESTINATION [PKU, KP.RAWA INDAH 2]
9 Jun 16:34	●	WITH DELIVERY COURIER [SISINGAMANGARAJA 65]
9 Jun 16:34	●	RUMAH / KANTOR KOSONG (MASIH DI
8 Jun 22:08	●	SHIPMENT FORWARDED TO DESTINATION [PKU, KP.RAWA INDAH 1]
8 Jun	●	RECEIVED AT WAREHOUSE

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

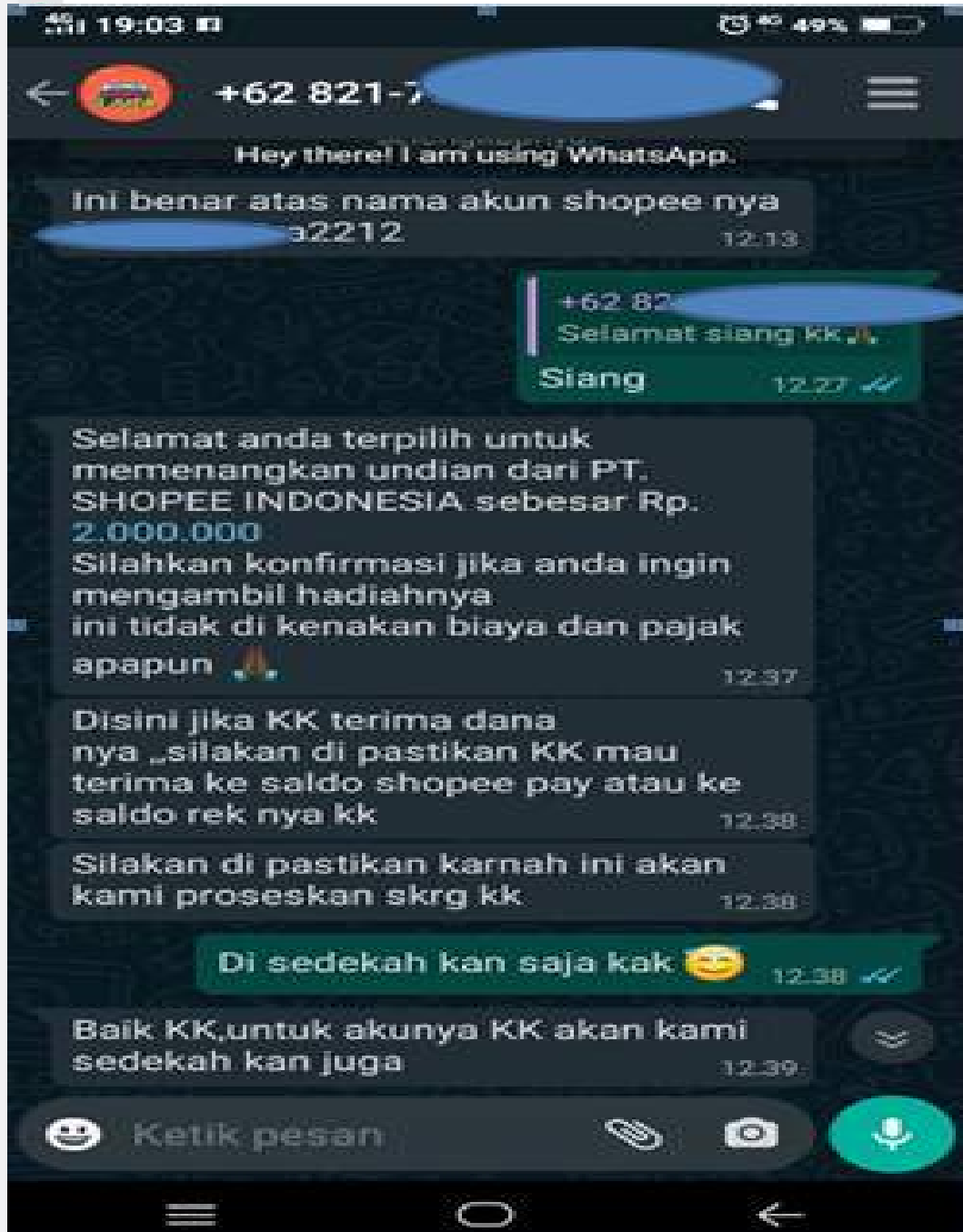




Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut merupakan isi percakapan terkait dengan data konsumen shopee yang di ketahui oleh pihak lain, berupa nomor handphone dan nama akun konsumen di shopee



LAMPIRAN G

UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

Berikut merupakan gambar hasil uji validitas.

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	efisien
X1.1	Pearson Correlation	1	,530**	,360**	,431**	,769**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,530**	1	,443**	,544**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,360**	,443**	1	,281**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,005	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,431**	,544**	,281**	1	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,005		,000
	N	100	100	100	100	100
efisien	Pearson Correlation	,769**	,815**	,709**	,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

No.	Dimensi	Item	r Hitung	r Tabel	Ket
1.	Effiensi (X1)	A1	,769	,194	Valid
		A2	,815	,194	Valid
		A3	,709	,194	Valid
		A4	,735	,194	Valid
2.	Fulfillment (X2)	B1	,745	,194	Valid
		B2	,758	,194	Valid
		B3	,792	,194	Valid
		B4	,634	,194	Valid
3.	Reliabilitas (X3)	C1	,708	,194	Valid
		C2	,824	,194	Valid
		C3	,730	,194	Valid
4.	Pivacy (X4)	D1	,871	,194	Valid
		D2	,858	,194	Valid
		D3	,906	,194	Valid
5.	Responsiviness (X5)	E1	,857	,194	Valid
		E2	,663	,194	Valid
		E3	,821	,194	Valid
		E4	,810	,194	Valid
6.	Kompensasi (X6)	F1	,848	,194	Valid
		F2	,840	,194	Valid

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Berikut merupakan gambar hasil uji reliabilitas



Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,744	4

ska

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,697	4

St

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,623	3

ultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,852	3

I Su

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,800	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,751	3

of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	3



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No.	Dimensi	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
1.	Effiensi (X1)	.744	0.60	<i>Reliabel</i>
2.	Fulfillment (X2)	.697	0.60	<i>Reliabel</i>
3.	Reliabilitas (X3)	.623	0.60	<i>Reliabel</i>
4.	Pivacy (X4)	.852	0.60	<i>Reliabel</i>
5.	Responsiviness (X5)	.800	0.60	<i>Reliabel</i>
6.	Kompensasi (X6)	.751	0.60	<i>Reliabel</i>
7.	Kontak (X7)	.793	0.60	<i>Reliabel</i>
8.	Kepuasan Konsumen (Y)	.753	0.60	<i>Reliabel</i>

LAMPIRAN H

DOKUMENTASI

Berikut merupakan dokumentasi wawancara dengan pengguna Shopee di Pekanbaru.



© Hak cipta

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Hana Kurniaty di lahirkan di Lubuk Sikaping Provinsi Sumatra Barat, pada tanggal 16 Desember 1998, penulis adalah anak dari pasangan Bapak Taslam dan Ibunda Yusmaini yang merupakan anak sulung atau pertama dari dua bersaudara. Alamat tempat tinggal di Jl. Hang Jebat, Kecamatan Bunga Raya, Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Dapat menghubungi penulis melalui Hand-phone: 082285077808 email: hanakurniaty16@gmail.com.

Riwayat pendidikan penulis yaitu bersekolah Taman Kanak-Kanak Harapan Bunda pada tahun 2004-2005, pada tahun 2005-2011 menempuh pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 013 Bunga Raya, Kemudian di lanjutkan ke tahap Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 09 Siak pada tahun 2011-2014, dan melanjutkan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2014-2017 di SMK Negeri 1 Bunga Raya, dan di tahun 2017 melanjutkan pendidikan pada perguruan tinggi UIN SUSKA RIAU dengan program studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi. Pada tanggal 22 Juli 2019-21 Agustus 2019 penulis melaksanakan Kerja Praktek di PTP Nusantara V Pekanbaru yang beralamat di Jl. Rambutan No. 43 Pekanbaru, dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di desa Tarai Bangun, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.